

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN - MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS



**TESIS DE MAESTRÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE MASTER EN CONTABILIDAD
CON ENFASIS EN AUDITORÍA**

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR,
BAJO EL ENFOQUE DE LA METODOLOGIA COSO 2013 DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS DE LA CIUDAD DE ROSITA,
PERIODO 2017 – 2018.**

**AUTOR:
LIC. DIANA TUCKER MOSES**

**TUTOR:
MSC. NANCY ELIZABETH MERLO GUERRERO**

MANAGUA, NICARAGUA, 07 DE MARZO 2020



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



i. Dedicatoria

Al CREADOR del universo físico, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso de mi existencia, por fortalecer mi corazón y mi espíritu e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas, que han sido mi soporte y mi compañía durante todo este periodo de estudio, por ser mi guía espiritual en tiempos buenos y malos, ese espíritu que siendo invisible, siempre está presente en nuestro ser, que fortalece y brinda esperanza cada día.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



ii. Agradecimiento

Primeramente a Dios por la inteligencia, sabiduría, constancia y paciencia que nos brinda en nuestro diario vivir, por ser quien se encarga de darnos la fuerza que requerimos para lograr nuestros objetivos y metas propuesto en la vida.

A la máxima autoridad de la Facultad de Ciencia Económica, por brindarme las condiciones necesarias para estudiar la Maestría en Contabilidad con Énfasis en Auditoría, brindándome una enseñanza de calidad con maestros altamente competitivos.

A los Maestros del Departamento de Contabilidad, por sus valiosos aportes. A la Maestra Msc.: Ada Ofelia Delgado Ruiz, por su transmisión de conocimientos. A la Msc.: Nancy Merlo, por su valioso aporte en el proceso de investigación para cumplir con las especificaciones requeridas. A mis amigos que me han apoyado en todo momentos para salir triunfante en esta nueva etapa de mi vida. Gracias a todos por vuestro apoyo y comprensión.

Gracias,



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



iii. Carta Aval del tutor

Señores

Comisión de Programa de Maestrías de Contabilidad con Énfasis en Auditoría

Estimados señores:

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 97, 20 a y b y 101 del Reglamento del sistema de estudios de postgrado y educación continua SEPEC – MANAGUA, aprobado por Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011 del 07 de octubre 2011. Por este medio dictamino el informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: **Evaluación del control interno aplicado a la cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, periodo 20017- 2018**, realizada por la Licenciada: **Diana Tucker Moses**, como requisitos para optar al título de “**Master en Contabilidad con Énfasis en Auditoría**”, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento

Como tutor de Tesis de la **Licenciada Diana Tucker Moses**, considero que contiene los elementos, científicos, técnicos metodológicos necesarios para ser sometidos a defensa ante el Tribunal Examinador.

El trabajo de la **Licenciada Diana Tucker Moses**, se enmarca en las líneas de investigación del programa de Maestría referido a la solución de problemas de **Control Interno**.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los quince días del mes de marzo del dos mil veinte.

Msc: Nancy E. Merlo Guerrero

Tutor



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



iv. Resumen

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, correspondiente al periodo 2017 – 2018, mediante la metodología de COSO 2013. Se identificó el Marco Legal y Normativas aplicables a las cuentas por cobrar de la empresa, se analizó los procedimientos utilizados en los procesos, se evaluó el control interno de las cuentas por cobrar y los riesgos, y se preparó propuesta de acciones de mejoras que ayude a mejorar la eficiencia y gestión de las actividades operativa de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, para ser implementados en el año 2020.

La metodología utilizado en este trabajo de investigación es de tipo descriptivo bajo la metodología COSO, 2013, con un enfoque cualitativo, que permitió evaluar el control interno aplicados a las cuentas por cobrar y su desarrollo. Para profundizar en la revisión, se apoyó en datos descriptivos y de campo, apoyados con técnicas como la observación, revisión documental, entrevistas y cuestionarios. Para la obtención de la información se efectuó entrevistas al gerente, al administrador, al contador, al Jefe de créditos y un colaborador.

Entre las principales conclusiones se determinó que la empresa no cuenta con manuales y normativas para el control y gestión eficiente de las cuentas por cobrar, lo cual es muy importante para el buen desarrollo de la empresa, así como para toma de decisiones acertadas. Además por las múltiples limitantes que existen en el control interno en esta área, esta ha repercutido en la recuperación de la cartera por la ineficiente gestión en los cobros, y en consecuencia una errónea presentación de valores en los estados financieros de la empresa.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



. Entre los principales resultados se puede mencionar los siguientes: no se efectúan evaluaciones crediticias, no se efectúan gestión de cobros, el gerente de la empresa baja las funciones de manera verbal a los empleados, por falta de manual de procedimientos y de políticas, lo que ocasiona que estos cometan errores en los procesos. La empresa no cuenta con planes de acción para prevenir y mitigar errores de importancia, así como evitar el fraude o quiebra de la empresa.

Palabras claves: Control interno, cuentas por cobrar, riesgos, eficacia y gestión.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR BAJO
EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
SERVICIOS EXPRESS, PERIODO 2017-2018



v. Índice

i	Dedicatoria	i
ii	Agradecimiento	ii
iii	Carta aval del tutor	iii
iv	Resumen	iv
v	Indice	v
I	Introducción	1
1.1	Antecedentes	4
1.2	Justificación	11
1.3	Planteamiento del problema	12
1.4	Formulación del problema	13
II	Objetivos	15
2.1	Objetivo general	15
2.2	Objetivos específicos	15
III	Marco teórico	16
3.1	Perfil de la empresa	16
3.1.1	Historia	16
3.1.2	Objetivo social	16
3.1.3	Visión	17
3.1.4	Misión	17



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR BAJO
EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
SERVICIOS EXPRESS, PERIODO 2017-2018



3.1.5	Valores	17
3.1.6	Políticas	17
3.1.7	Organización	18
3.1.8	Objetivo general	20
3.1.9	Objetivos específicos	20
3.1.10	Fundamento legal	20
3.1.11	Importancia	21
3.1.12	Característica de empresas de transporte	21
3.2	Marco Legal y Normativo	21
3.2.1	Marco Legal	21
3.2.2	Marco normativo de las cuentas por cobrar	24
3.3	Generalidades de cuentas por cobrar	28
3.3.1	¿Qué son las cuentas por cobrar de una empresa?	28
3.3.2	Definición	28
3.3.3	Importancia de las cuentas por cobrar	29
3.3.4	Objetivos de las cuentas por cobrar	30
3.3.5	Características de las cuentas por cobrar	31
3.3.6	Clasificación de las cuentas por cobrar	32
3.3.7	Procedimientos y controles de las cuentas por cobrar	35
3.4	Control interno aplicable a las cuentas por cobrar	47
3.4.1	Definición	47



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR BAJO
EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
SERVICIOS EXPRESS, PERIODO 2017-2018



3.4.2	Objetivo del control interno aplicado a las cuentas por cobrar	47
3.4.3	Procedimientos	48
3.4.4	Control interno de las transacciones sobre ventas a créditos y las cuentas por cobrar	50
3.4.5	Cuentas incobrables	53
3.4.6	Metodos para calcular las cuentas incobrables	54
3.4.7	Determinacion de la edad de las cuentas por cobrar	57
3.4.8	Razones financieras aplicadas a las cuentas por cobrar	58
3.5	Generalidades de auditoría	59
3.5.1	Definición de la auditoría	59
3.5.2	Objetivos de la auditoría	59
3.5.3	Importancia de la auditoría	60
3.5.4	Clasificación de la auditoría	61
3.5.5	Tipos de auditoría	63
3.5.6	Diferencia entre auditoría interno y externa	64
3.5.7	Relación de control interno con la auditoría	65
3.6	Generalidades de control interno	67
3.6.1	Definición	67
3.6.2	Importancia	68
3.6.3	Fases de estudio y evaluación del control interno	69
3.6.4	Control interno por ciclo de transacciones	73



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR BAJO
EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
SERVICIOS EXPRESS, PERIODO 2017-2018



3.6.5	Objetivos básicos del control interno	77
3.6.6	Elementos del control interno	77
3.6.7	Clasificación del control interno	85
3.6.8	Implementación del sistema de control interno	86
3.7	Generalidades del Informe COSO	87
3.7.1	Antecedentes	87
3.7.2	Definición	88
3.7.3	Factores del Marco Integrado COSO	89
3.7.4	Características del COSO	90
3.7.5	Objetivos	92
3.7.6	Limitaciones del COSO	93
3.7.7	Componentes del control interno COSO 2013	94
3.7.8	Principios de los componentes COSO 2013	96
3.7.9	Efectividad del control interno	99
IV	Preguntas directrices	102
V	Operacionalización de variables	103
VI	Diseño Metodológico	105
6.1	Tipo	105
6.2	Enfoque	106



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR BAJO
EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
SERVICIOS EXPRESS, PERIODO 2017-2018



6.3	Población y muestra	106
6.4	Fuentes y técnicas para la recolección de datos	107
6.5	Instrumentos de análisis de datos	110
VII	Análisis de resultados	111
7.1	Marco Legal y Normativo	111
7.2	Procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar	112
7.3	Evaluación del control interno y los riesgos bajo el enfoque del método, COSO 2013	124
7.4	Propuesta de acciones de ayuda de mejoras	142
VIII	Conclusiones	164
IX	Recomendaciones	165
X	Bibliografías	166
XI	Anexos	171



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR BAJO
EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
SERVICIOS EXPRESS, PERIODO 2017-2018



Índice de Figuras

Figura 1	Organigrama de la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS	19
Fugua 2	Fases para la contabilización de una cuenta por cobrar	38
Figura 3	Importancia del control interno	70
Figura 4	Fases del proceso de estudio y evaluación del control interno	73
Figura 5	Esfera esquemática del control interno y sus elementos	80



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR BAJO
EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
SERVICIOS EXPRESS, PERIODO 2017-2018



Índice de Gráficos

Gráfico 1	Proceso de aceptación de clientes	113
Gráfico 2	Expediente de clientes	114
Gráfico 3	Factura y estado de cuentas de los clientes	115
Gráfico 4	Archivo de facturas y ordenamiento de recibos	116
Gráfico 5	Requisitos para el otorgamiento de créditos	117
Gráfico 6	Registro contable	118
Gráfico 7	Actualización de cuentas por cobrar	119
Gráfico 8	Verificación de la cuenta de mayor con el auxiliar	120
Gráfico 9	Existencia de manuales	121
Gráfico 10	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Total del Componente COSO 2013	126
Gráfico 11	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente de Ambiente de Control	127
Gráfico 12	Evaluación del Componente Ambiente de Control	129
Gráfico 13	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente Evaluación de Riesgos	130
Gráfico 14	Evaluación del Componente Evaluación de Riesgos	131
Gráfico 15	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente de Actividades de Control	136
Gráfico 16	Evaluación del Componente Actividades de Control	137
Gráfico 17	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente de Información y comunicación	138
Gráfico 18	Evaluación del componente Información y Comunicación	139
Gráfico 19	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente de Actividades de Monitoreo	141
Gráfico 20	Evaluación del Componente de Actividades de Monitoreo	142



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR BAJO
EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
SERVICIOS EXPRESS, PERIODO 2017-2018



Índice de tablas

Tabla 1	Estimación de incobrabilidad	56
Tabla 2	Estimación por incobrabilidad con saldo deudor	57
Tabla 3	Estimación por incobrabilidad con saldo acreedor	57
Tabla 4	Método de cancelación directa cuentas incobrables	58
Tabla 5	Cálculo para promedio de cobro y rotación de cartera	59
Tabla 6	Ciclo y controles operativos	77
Tabla 7	Operalización de variables	104
Tabla 8	Calificación aseveración "presente"	110
Tabla 9	Calificación aseveración "funcionando"	11
Tabla 10	Rotación y recuperación de cartera	124
Tabla 11	Matriz para la calificación de riesgos de las cuentas por cobrar	131
Tabla 12	Evaluación de riesgos de las cuentas por cobrar de la empresa	132



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Índice de Anexo

Anexo 1	Guía de observación	171
Anexo 2	Guía de revisión documental	173
Anexo 3	Guía de entrevista 1	176
Anexo 4	Guía de entrevista 2	178
Anexo 5	Guía de entrevista 3	181
Anexo 6	Guía de entrevista 4	185
Anexo 7	Cuestionario componente de Entorno de Control	188
Anexo 8	Cuestionario del componente Evaluación de Riesgos	190
Anexo 9	Cuestionario componente de Actividades de Control	192
Anexo 10	Cuestionario componente de Información y Comunicación	194
Anexo 11	Cuestionario componenete de Monitoreo	196
Anexo 12	Proceso de aceptación de clientes	197
Anexo 13	Existencia de expediente de clientes	197
Anexo 14	Entrega de factura y envío de estado de cuenta al cliente	197
Anexo 15	Archivo de documentos	198
Anexo 16	Solicitud de documentos a clientes nuevos como requisitos de crédito	198
Anexo 17	Forma de registro	198
Anexo 18	Control de cuentas por cobrar	199
Anexo 19	Verificación de la cuenta de mayor con el auxiliar de clientes	199



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo 20	Existencia de manuales, políticas y procedimientos	199
Anexo 21	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del del Total del Componente COSO 2013	200
Anexo 22	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente de Ambiente de Control	200
Anexo 23	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente de Evaluación de Riesgos	201
Anexo 24	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Comonente de Actividades de Control	201
Anexo 25	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente de Información y Comunicación	202
Anexo 26	Calificación del control interno al 31 de diciembre 2018 del Componente de Monitoreo	202
Anexo 27	Componentes del Informe COSO 2013 y sus 17 Principios	203
Anexo 28	Deficiencias del departamento de cuentas por cobrar y el area de créditos y cobranzas	204
Anexo 29	Análisis del FODA	206
Anexo 30	Detalle de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar año 2018	208
Anexo 31	Detalle de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar año 2017	210
Anexo 32	Estado de situacion financiera 2018-2017	212
Anexo 33	Estado de resultados 2018 - 2017	214
Anexo 34	Definicion de terminos	215
Anexo 35	Modelo de factura	217
Anexo 36	Modelo guia de remision	218
Anexo 37	Modelo de solicitud de credito	220



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación está orientado para realizar una evaluación del control interno de los procedimientos en las cuentas por cobrar periodo 2017 – 2018, bajo la metodología de COSO 2013 de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, con la finalidad, de proponer acciones de mejoras que ayuden en la eficacia y gestión de las cuentas por cobrar, para ser implementado en el año 2020.

El propósito por lo cual se está realizando este trabajo de investigación es porque la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS; no cuenta con manuales de control interno, políticas, ni procedimientos lo que provoca ineficiencia en la recuperación de la cartera de clientes, encontrándose en situaciones que obstaculizan el desarrollo de la empresa e impide conseguir sus objetivos.

El tipo de investigación es descriptivo, utilizando un enfoque cualitativo, apoyados con técnicas como la observación, entrevistas, cuestionarios, documentos o materiales escritos. Para la obtención de la información se efectuó entrevistas al gerente, al administrador, al contador, al jefe de créditos y cobranzas, y a un colaborador de créditos y cobranzas, donde se obtuvo información útil y veraz.

En toda organización es de vital importancia establecer control interno en el área de cuentas por cobrar, debido a que éstas representan una de las partidas de gran significado dentro de los ingresos generados por la empresa. También es necesario a fin de determinar su adecuada presentación en los estados financieros.

En tal sentido, el control interno es todo un conjunto de controles tanto financieros como



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



administrativos utilizados por las organizaciones, con el propósito de proteger sus activos en la medida de lo posible, a su vez sirve de referencia para que las actividades en las distintas áreas de la empresa fluyen con mayor eficiencia.

Por lo tanto siendo las cuentas por cobrar el corazón de los estados financieros de la empresa, y una de las áreas más susceptibles a fraude y error, un eficiente control interno mitiga los riesgos de incluir información errada en el estado de situación financiera.

De ahí que la aplicación adecuada de un control interno proporcione una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial mejorando la imagen de la empresa frente a terceros.

La inexistencia del mismo da lugar a riesgos importantes y complica enormemente la actividad de la gerencia. Por lo antes expuesto el presente trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

Acápite I. Introducción: Contiene los antecedentes de la investigación teóricos y de campo, la justificación, el planteamiento y formulación del problema.

Acápite II. Objetivos: Aquí se muestra el objetivo general y cuatro objetivos específicos que busca darle respuesta a los problemas presentados en el control interno aplicados a los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa.

Acápite III. Marco teórico: Donde se describe la reseña histórica de la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS y el marco conceptual donde se define conceptos importantes sobre contabilidad, auditoría, control interno, cuentas por cobrar, COSO 2013, es decir aquí se sustenta el contenido científico de la investigación.

Acápite IV. Preguntas directrices: Aquí se plantean interrogantes con las cuales se



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



pretende dar solución al problema objeto de estudio.

Acápite V. Operacionalización de variables: Aborda todos los variables involucrados en el problema de investigación, sus indicadores, fuentes e instrumentos de cada uno de ellas con el cual pretende recopilar información importante y buscar solución al problema.

En el acápite VI. Diseño Metodológico: Incluye el enfoque, tipo de investigación, universo, población y muestra, técnicas y recolección de datos, y tipos de variables a investigar para la evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa.

Acápite VII. Resultados y análisis de los resultados: Contiene la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos con la obtención de información necesaria para conocer la situación actual que presente las cuentas por cobrar de la empresa.

Acápite VIII. Conclusiones: Se describen las principales conclusiones de la investigación, que describen las principales deficiencias del control interno encontradas en la empresa.

Acápite IX. Recomendaciones: Se describe las recomendaciones que son los consejos que debe seguir el personal de la empresa.

Acápite X. Bibliografía: Abarca las fuentes bibliográficas consultadas en el transcurso de la investigación las cuales están ajustadas al tema de estudio, referenciadas correctamente en el texto y ordenadas alfabéticamente, cumpliendo con lo establecido en la normativa APA y finalmente.

Acápite XI. Anexos: Aquí puede observar los formatos de instrumentos a utilizar para la recolección de la información como tablas cuestionarios entrevistas entre otros.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



1.1 Antecedentes

Con el fin de contar con una visión más amplia, así como con información suficiente para la elaboración de la presente investigación, se procedió a la búsqueda de estudios relacionados.

1.1.1. Antecedentes Teóricos:

Según, O'donnel, K. (1993). En la edad media, el comercio logro alcanzar sus máximos niveles de transacciones y por circunstancias fuera de alcance del mismo comerciante, quien era constantemente víctima de robos y atracos, se llegó a crear en dicho medio un alto grado de desconfianza entre los comerciantes que acarreaban los productos que negociaban, en vista de que transportar dinero resultaba muy inseguro por los problemas anteriormente mencionados.

Este mismo autor, especifica que los comerciantes se vieron entonces en la necesidad de crear un mecanismo adecuado y seguro de acuerdo a las necesidades de ellos mismos. Es así como se da el origen al crédito traducido en títulos y documentos que respaldaban los valores por negociarse. Al utilizar documentos de créditos, los comerciantes encontraron en ello un alto grado de satisfacción y de seguridad en las transacciones comerciales que realizaban (p.16).

En las últimas décadas, las empresas han buscado en forma continua nuevas formas de financiamiento, las cuales le permitían al sistema empresarial abastecerse de fondos para operaciones de corto y mediano plazo.

De acuerdo a, Narváez, A. & Narváez J. (2007), la ampliación de la ventas al crédito ha sido un factor significativo con relación al crecimiento económica de cada país.

La compra de bienes y servicios con planes de ventas a plazos, mediante el uso de cuentas de cargo de las negociaciones o con tarjetas de crédito bancarias, es algo cotidiano para un número cada vez mayor de empresas y consumidores (p. 127).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Las empresas conceden crédito con el fin de incrementar sus ventas, sin embargo es frecuente que se concentren en estos objetivos y pierdan de vista los costos vinculados con las decisiones de concesión de créditos. Las ventas de crédito son frecuencia generan la necesidad de crear un departamento de crédito para:

- ☐ Investigar los antecedentes de crédito del cliente
- ☐ Aprobar la concesión de crédito a los clientes
- ☐ Intentar el cobro de las cuentas vencidas.

Algunas empresas con el fin de acelerar la recuperación del crédito, conceden descuentos. Estos descuentos, para la empresa son gastos, porque originan una disminución en sus ingresos, además de que hará muchos clientes que no efectúen sus pagos en forma oportuna. En consecuencia, es común que muchas empresas vendan sus inversiones a corto plazo y soliciten préstamos bancarios a fin de obtener los fondos necesarios para las operaciones. Pero esta acción le genera a la empresa costos por interés bancarios, además que le significa perdidas de interese y dividendos futuros.

Otros costos vinculados con las ventas al crédito es el resultante de la falta de pago por parte de los clientes; ya sea por estar en bancarrota, por haber abandonado la localidad, por muerte, etc. Este costo, al que se conoce como: estimación por cuentas incobrables, puede ser particularmente alto en las empresas que intentan aumentar las ventas mediante políticas de concesión de créditos muy liberales.

Aun así, algunas compañías deciden que sus operaciones pueden ser más rentables si conceden crédito, y si bien perderán son seguridad alguna ventas, parecen experimentar que el ahorro en los costos compensa a la disminución que se tiene en los ingresos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Según, la Contraloría General de la República (2009), Manual de Auditoria Gubernamental, conforme lo dispuesto en las Normas Técnicas de Control Interno.

“El Control Interno de una entidad u organismo es un proceso diseñado por la administración y otro personal de una entidad para proporcionar seguridad razonable con miras al cumplimiento de los objetivos en las categorías de administración eficaz, eficiente y transparente de los recursos del estado, confiabilidad de la rendición de cuentas y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

A fines del año 1992, en los Estados Unidos, The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) después de tres años de investigaciones, discusiones y esfuerzos concertados, publicó un informe preparado por la firma COOPERS & LYBRAND que define el Control Interno y los criterios para determinar la efectividad de un Sistema de Control Interno.

Dicho informe refleja los puntos de vista de muchos participantes, incluyendo miembros de 5 organizaciones patrocinadoras: El Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), En Instituto de Auditores Internos (IIA), el Instituto ejecutivo de finanzas, la Asociación Americana de Contadores y el Instituto de Contabilidad Gerencial, además de presidentes, miembros de juntas Directivas, Directores de Auditoría Interna y otros miembros de la comunidad de negocios.

El informe del comité, el cual representa un consenso define el Control Interno de la siguiente forma:

"Un proceso, efectuado por la Junta de Directores, la Gerencia y otros funcionarios de una entidad, diseñado para proveer razonable seguridad para el logro de objetivos en las



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



siguientes categorías:

- ☐ Eficacia y eficiencia operacional
- ☐ Confiabilidad de la información financiera
- ☐ Cumplimiento de las normas legales

En Nicaragua estos nuevos conceptos se ha concretado a través de disposiciones orgánicas que el Organismo Superior de Control en base a sus facultades normativas, de revisión y evaluación a través de la auditoría, ha dictado las Normas de Control Interno para el Sector Público, que regulan y establecen las disposiciones de carácter obligatorio en materia de Control Interno.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.

Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.

Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Los controles fueron definidos hace algún tiempo durante la evolución del proceso para el manejo organizacional, como mecanismos o prácticas usados para prevenir o detectar actividades no autorizadas. El propósito de los controles fue después ampliado para incluir el concepto de que las cosas sean hechas. El uso actual del término se orienta hacia cualquier esfuerzo para mejorar la probabilidad de que se cumplan los objetivos.

El término control, es usado como un sustantivo, un verbo y un adjetivo. El término es usado para describir un dispositivo físico, un método de llevar a cabo una actividad, un paso de un proceso, un medio para un fin y un fin en sí mismo

1.1.2. Antecedentes de Campo

A nivel Internacional:

En tesis elaborado por, Muñiz, W. y Mora, W. (2017), titulada “Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa PROMOCHARTERS”, para proponer un sistema de control interno a la empresa para el funcionamiento de las cuentas por cobrar, para optar al título de Contador Público Autorizado, presentado por la Universidad de Guayaquil, Ecuador, el objetivo de dicha investigación era “propuesta de control interno de cuentas por cobrar en PROMOCHARTERS, S.A.”

En conclusión, la empresa PROMOCHARTERS, S.A., cuenta con controles internos deficientes e inadecuados en el Área de cuentas por Cobrar, lo que provoca un alto nivel de cartera vendida, por lo que es importante diseñar procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar, que logre prevenir riesgos financieros. Muñiz y Mora, utilizó para esta investigación una combinación de estrategias metodológicas tales como el enfoque cualitativo



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



y explicativo, la técnica del diseño bibliográfico y entrevista; como población, el Área de Cuentas por Cobrar.

En tesis elaborado por, Carrera, S. (2017), titulada “Análisis de la gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa Induplasma, S. A., en el año 2015”, para describir las deficiencias en la cobrabilidad de las cuentas por cobrar, para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, presentado por la Universidad Politécnica Selesiana, Ecuador, el objetivo de dicha investigación era “Analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015, a través del modelo COSO I, ” para describir las deficiencias en la cobrabilidad de las cuentas por cobrar.

En conclusión, la empresa INDUPLASMA, S.A., cuenta con controles internos deficientes e inadecuados en el Área de cuentas por Cobrar, lo que no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, por lo que es necesario se efectúen las correcciones necesarias en los procesos que partan desde el otorgamiento del crédito hasta su correspondiente pago, para prevenir riesgos financieros futuros. Carrera, utilizo para esta investigación una combinación de estrategias metodológicas tales como el enfoque cuantitativo y estudio de caso, la técnica del diseño bibliográfico, encuesta, cuestionario y entrevista; como población siete personas del Área Administrativa.

A nivel nacional:

Por otro lado, Urbina, J. (2015), realizo tesis titulada, “Evaluación del Control Interno de Cuentas por Cobrar de la Facultad de Ciencias Económica, en el periodo 2013- 2014, para optar al título de Master en Contabilidad con Énfasis en Auditoria, y presentado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, el objetivo de dicha investigación era evaluar los diferentes manuales y control interno con que cuenta la Facultad Económica, sobre las cuentas por



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



cobrar en el periodo 2013 – 2014, para presentar propuestas de nuevas medidas de procedimiento para el manejo y control de las cuentas por cobrar a través de las normas de control interno y el marco jurídico vigente.

En conclusión los resultados evidencian debilidades en el control interno, por cuanto no existe un sistema de control interno que brinde seguridad razonable en la información por lo que la Facultad Económica, necesita un sistema de procedimiento contable para el manejo y control de las cuentas por cobrar debido a que este proceso no está plasmado o escrito en ningún manual de la organización. Urbina, utilizo para esta investigación una combinación de estrategias metodológicas tales como la técnica del diseño bibliográfico y cuestionario; como población el Área de Cuentas por Cobrar.

Según, Vargas, I. (2017), realizo tesis titulada “Evaluación de Control Interno de Cuentas por Cobrar de la Veterinaria ZOONIC, en el 2016, para proponer un manual de políticas de Crédito y Cobranza, para optar al título de Master en Contabilidad con énfasis en Auditoria, presentada por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, el objetivo de dicha investigación era evaluar el control interno de cuentas por cobrar en la Veterinaria ZOONIC, en el año 2016, para proponer un manual de políticas de crédito y cobranza.

En conclusión la Veterinaria ZOONIC, cuenta con un control interno que está presente y funcionando, en calificaciones mínimas, es decir que existe, pero que no están documentadas y que además no se ajustan a los procedimientos correctos para el funcionamiento eficiente y eficaz de la Veterinaria ZOONIC, por lo que la empresa deberá elaborar planes de acción para mitigar, detectar y corregir errores significativos, para que la empresa pueda crecer y desarrollarse para cumplir con la misión, visión y objetivos estratégicos. Vargas, utilizo para



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



esta investigación una combinación de estrategias metodológicas tales como la técnica del diseño bibliográfico y entrevistas; como muestra el Área de Cuentas por Cobrar.

Cada uno de los antecedentes resaltados contribuye de manera efectiva para el desenlace de la investigación, ya que cada uno aporta un aspecto importante y señalan consecución del estudio.

1.2. Justificación

Con el presente trabajo de investigación se pretende evaluar el control interno de los procesos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, bajo la metodología de COSO 2013, con el objetivo de presentar una propuesta con nuevas medidas de procedimientos para el manejo y control efectivo de las cuentas por cobrar.

Por lo tanto es importante realizar un análisis a fin de determinar las fallas en los mecanismos del control interno, que afectan las actividades en dicho departamento. Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas en la información que es suministrado por los estados financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable, para el logro de los objetivos de la empresa.

En todas las empresas es necesaria la existencia de un manual de control interno con la finalidad de resguardar los activos, y la obtención de información confiable que se presenta en los estados financieros. En los últimos tiempos los controles han adquirido mayor relevancia, a causa de numerosos problemas producidos por la ineficiencia a la hora de aplicarlos. Esto ha hecho que muchos directivos tomen conciencia de la importancia que tienen los controles, en la consecución de los objetivos propuestos por la Junta Directiva



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Las cuentas por cobrar para algunas empresas representan una de los fuentes de ingreso de efectivo más sólido y por lo tanto, ante la existencia de esta cuenta es necesario la aplicación de un control interno que proporcione las bases necesarias que faciliten el manejo de los procedimientos establecidos para ejecutar cada una de las actividades.

Con el resultado final de esta investigación la empresa en estudio, contará con recomendaciones de mejoras de políticas y procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar, que servirá para toma de decisiones concretas en la resolución y mejoramiento del problema planteado con la finalidad de disminuir las deficiencias y errores encontrados y mitigar los riesgos de irrecuperabilidad de la cartera. Igualmente será una herramienta de apoyo para el personal laboral en el funcionamiento de los procesos de las cuentas por cobrar.

Al autor del trabajo de investigación, por fortalecer su habilidad investigativa y enriquecer sus conocimientos teóricos practico acerca de la aplicación del control interno bajo la metodología COSO 2013.

A sí mismo el presente trabajo de investigación, será una contribución académica para estudiantes y egresados de la carrera de contaduría pública y finanzas y otras carrera de las ciencias económicas, que desean documentarse y adquirir nuevos conocimientos en el tema, y que deseen aplicarlo a empresas con similares características ya que formara parte del acervo bibliográfico de la biblioteca de la universidad.

1.3.Planteamiento del problema

Síntomas: La empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, desde hace un par de años presenta deficiencias en el manejo del control interno de las cuentas por cobrar, igualmente no cuentan con un equipo profesional adecuado que se encargue exclusivamente de la recuperación



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



de la cartera, así como tampoco cuentan con un protocolo claro y eficiente que definen las políticas de créditos, lo que ha provocado falta de liquidez en la empresa, para cumplir con las obligaciones contractuales del periodo.

Causa: El control interno que posee la empresa actualmente, para el control de las cuentas por cobrar, no reúne los requisitos necesarios para la efectividad en los procesos, para el logro de objetivos óptimos y un buen ambiente de control interno de las cuentas por cobrar. Debido a lo anterior, se efectuaron deficientes procesos de concesión de créditos en la empresa, provocando aumento de saldos de los clientes sin cobrar, estados de cuenta de los clientes desactualizados,

Pronóstico: De no tomarse medidas correctivas para tal situación, la empresa puede caer en déficit y generar pérdidas económicas significativas, lo cual puede provocar despido de personal, fuga de clientes, y cierre definitivo de la empresa.

Control al pronóstico: Partiendo de lo anterior surge la necesidad de que se efectué una evaluación del control interno de los procesos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, correspondiente a los años 2017 – 2018, tomando parámetros confiables de información bajo la metodología, COSO 2013, lo cual permitirá obtener una evaluación integral de la situación del control interno de los procesos aplicados a las cuentas por cobrar e identificar los riesgos operacionales y proponer recomendaciones efectivas para fortalecer el control interno existente, y mejorar la eficiencia y gestión de la empresa para ser utilizados en el año 2020.

1.4. Formulación del problema

Debido a las debilidades e inconsistencias encontradas se muestra la importancia que reviste la implementación y seguimiento de un control interno adecuado a las cuentas por cobrar



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



de la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, por lo que establezco el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la evaluación al control interno que implementa actualmente la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, contribuirá en la propuesta de nuevas acciones de mejoras que ayuden en la eficiencia y gestión de las actividades de las cuentas por cobrar a través de la Metodología COSO 2013?.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

2.1.1 Evaluar el control interno de los procesos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, bajo la metodología COSO 2013, periodo 2017 - 2018.

2.2 Objetivos específicos

- 2.2.1 Examinar el marco legal y normativas aplicables a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS,
- 2.2.2 Analizar los procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios EXPRESS.
- 2.2.3 Evaluar el control interno y los riesgos de los procesos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, del periodo 2017 - 2018, bajo el enfoque del modelo COSO 2013.
- 2.2.4 Proponer acciones que ayuden a mejorar la eficiencia y gestión de los procesos del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, para ser utilizados a partir del año 2020.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



III. MARCO TEORICO

3.1. Perfil de la Empresa

3.1.1 Historia de la Empresa

La Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, es una empresa de carga comercial de sociedad limitada, operando actualmente con dieciocho trabajadores y diez camiones de tres, seis y ocho toneladas, el cual se encuentra ubicado en el Municipio de Rosita, Región Autónoma de la Costa Caribe Nicaragüense (RACCN). Este inició operaciones en el mes de noviembre del 2000, contando solamente con una unidad operativa de transporte de ocho toneladas, ofreciendo un servicio de calidad siendo; eficiente, eficaz, puntual y responsable brindando sus servicios en todo el territorio de Región autónoma de la Costa Caribe Nicaragüense (RACCN).

De esta manera en el año 2002, la cartera de clientes se fue incrementando brindando oportunidad a la empresa para la adquisición de más unidades, creando entonces otras áreas como administración y de contabilidad.

Para el año 2016, ya se contaba con diez unidades de transporte y actualmente es una de las empresas de transporte más competitiva en la zona en cuanto a prestaciones de servicios de transporte se refiere del municipio de Rosita.

3.1.2 Objetivo Social

La Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, brinda servicio de transporte terrestre de carga de buena calidad dentro de la Región Autónoma de la Costa Caribe Nicaragüense a precio accesible a persona natural y jurídica que residen dentro y fuera de la zona.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.1.3 Visión

Ser una de las empresas de transporte de carga más importante y rentable de la Región Autónoma de la Costa Caribe Nicaragüense, teniendo como principio el lema “Eficiencia, responsabilidad y puntualidad”.

3.1.4 Misión

Brindar servicio de transporte de carga con los costos más favorables del mercado de la zona, honrando los compromisos y valores de los clientes y asegurando permanentemente la rentabilidad del negocio.

3.1.5 Valores:

- ☐ Calidad
- ☐ Honradez
- ☐ Eficiencia
- ☐ Compromiso
- ☐ Respeto

3.1.6 Políticas

Transportar carga y mercadería por carretera con unidades modernas con la mayor seguridad, rapidez y calidad en cada operación con el fin de satisfacer a consumidores y clientes.

Buscar permanentemente la mejora continua de los procesos, a través de la participación, involucramiento, motivación y capacitación del personal hacia el logro de la excelencia del servicio que brindamos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Cumplir con las normas legales vigentes y otros requisitos que suscriban nuestra organización con relación a la calidad.

3.1.7 Organización

La estructura organizativa de la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, está conformada en el más alto nivel por el gerente general, seguido por el gerente administrativo, un asesor legal y contabilidad.

La Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS se divide en tres departamentos y tres áreas respectivamente, que se describen a continuación en la estructura orgánica de la empresa.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Figura No. 1

Organigrama de la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS



Fuente: Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.1.8 Objetivo General

Brindar el mejor servicio de transporte de carga a nuestros clientes, y hacer llegar la mercancía que nos confían a su destino en perfectas condiciones, en el tiempo pactado, minimizando contratiempos y manteniendo la calidad de nuestros servicios de acuerdo con sus necesidades.

3.1.9 Objetivos Específicos

- ☐ Desarrollar un impacto alto con respecto al rendimiento percibido que el cliente tiene al obtener el servicio de la empresa.
- ☐ Satisfacer las expectativas del cliente al momento de otorgarle el servicio.
- ☐ Disponer de una infraestructura adecuada tanto en equipos de transporte como en instalaciones.
- ☐ Que el personal esté motivado en su trabajo y con proyección de permanecer en la empresa.
- ☐ Establecer una relación a largo plazo con los proveedores.
- ☐ Minimizar el impacto ambiental tanto en las instalaciones como en la ruta.
- ☐ Minimizar las lesiones y enfermedades, tanto del personal como aquellas que se puedan producir por nuestras actividades.

3.1.10 Fundamento Legal

La Empresa de Transporte EXPRESS, está constituida mediante escritura N°. 59, con fecha 08 de noviembre de 1999, e inscrita en el Registro Público Mercantil de Managua, como sociedad colectivo de responsabilidad limitada, y publicado en el Diario Oficial, La Gaceta, el 10 de febrero del 2000.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.1.11 Importancia

Este tipo de transporte es muy importante para las empresas y para los usuarios ya sea para transportar mercancías o para movilizarse de un lugar a otro. La innovación ha permitido que el transporte terrestre se desarrolle cada día más haciendo que sea una de las modalidades de transporte favoritas. Es un servicio que promueve la economía de las empresas, es más flexible y accesible para las personas jugando un papel vital en la carga y transporte de mercancías de un lugar a otro.

3.1.12 Características de las empresas de transporte

- ☐ Promueve el servicio de entrega puerta a puerta
- ☐ Es mayormente utilizado a nivel interno
- ☐ Tiene limitaciones en cuanto a la cantidad de carga que puede transportar
- ☐ Es generador de empleo
- ☐ Tiene capacidad de respuesta rápida
- ☐ Posee libertad de horarios
- ☐ Puede transportar bienes o personas

3.2. Marco Legal y Normativo

3.2.1. Marco Legal

1) Ley No. 822, Ley de Concertación Tributaria

De acuerdo, a la Asamblea Nacional, (2012). Ley. No. 822, Ley de Concertación Tributaria: en su artículo No. 39: Costos y gastos deducibles numeral 20 define: son deducibles los costos y gastos causados, generados necesarios y normales para producir la



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



renta gravable y para conservar su existencia y mantenimiento siempre que dichos costos y gastos estén registrados y respaldados por sus comprobantes correspondientes. Entre otros son deducible de la renta bruta, los costos y gastos siguientes hasta el dos por ciento (2%) del saldo de las cuentas por cobrar a clientes (p.25).

2) Ley No. 539, Ley de Seguridad Social

De acuerdo, a la Asamblea Nacional. (2005). Ley. No. 539, Ley de Seguridad Social, en su artículo No. 05 Campo de aplicación inciso: a) define: sobre la base de los principios de Uniformidad, Integridad e Igualdad son sujetos de aseguramiento obligatorio las personas que se encuentren comprendidas dentro de las siguientes normas:

Las personas nacionales y extranjeras residentes que mediante una relación laboral verbal o escrita o por cualquier otro tipo de contratación en calidad de dependiente o independiente por la realización de obras o servicios sea en forma temporal o permanente con vinculo a un empleador sea este persona natural o jurídica, entidad privada, estatal o institución u organismo extranjero rediente o no en el país e incluyendo a los organismos e instituciones de Integración Centroamérica.

Independientemente de la cantidad de trabajadores el empleador está sujeto al aseguramiento obligatorio. De igual manera son sujetas a aseguramiento obligatorio las personas que se desempeñen en el ejercicio de la función pública, sean electos o nombrados en las instituciones y poderes del estado (p.4).

3) Ley No. 524, Ley General de Transporte Terrestre

Según, la Asamblea Nacional, (2005). Ley. No. 524, Ley General de Transporte Terrestre, en su artículo No. 1, dice: tiene por objeto normar, dirigir y regular el servicio público de transporte de personas y bienes en el territorio nacional, así como establecer los



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



requisitos y procedimientos administrativos para la obtención, renovación y cancelación de concesiones de explotación o licencias de operación del transporte terrestre.

En su Capítulo No. II: con respecto a la Clasificación del Transporte Terrestre en su Artículo No. 5, inciso c) refiriéndose al Transporte de Carga: lo define como: El traslado de bienes y todo tipo de objetos, solidos o líquidos, que se presta a otros.

En el Capítulo No. IV, Artículo No: 17, inciso a) refiriéndose al Transporte de Carga: El transporte de carga se clasifica en el inciso 2), Carga Liviana: lo cual se refiere al traslado de carga en vehículos cuyo capacidad de transportación oscila entre tres y ocho toneladas. Tanto la carga liviana como la carga comercial serán autorizadas y reguladas por las autoridades municipales.

En el Capítulo No. IV, refiriéndose al Transporte de Carga, en su Artículo No. 25 dice que, para circular dentro del territorio nacional los vehículos de carga requerirán de un certificado de pesos y dimensiones fijado por el MTI, que se expedirá a nombre del propietario del vehículo, conforme a las características, requisitos y periodo de vigencia que se establezca en el Reglamento de la presente Ley, el cual deberá estar en correspondencia a las características estructurales de la red vial existente.

En el Capítulo No. VI, con respecto a la Competencia, en el Artículo No. 40, di que: El Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI), es el Ente Regulador del servicio público de transporte de carga a nivel nacional. Los municipios tienen competencia en los casos establecidos en la presente Ley. En caso de las Regiones Autónomas, el MTI debe coordinar los aspectos del transporte intermunicipal con base a lo dispuesto en la Ley 28, del estatuto de la Autonomía de la Regiones de la Costa Atlántica de Nicaragua.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



De acuerdo al Artículo No. 42: Le corresponde a las alcaldías el otorgamiento de concesiones y permisos en las siguientes modalidades, en el inciso b) refiriéndose a la Carga liviana y comercial.

En el Capítulo No. X: respecto De las tasas por servicios y autorizaciones, El MTI y los municipios cobrarán las siguientes tasas por servicios prestados:

- a) Certificados de Operación anual C\$500.00, anual.
- b) Certificado de pesos y medidas cada año C\$1,000.00.
- c) Inspección técnica anual o semestral según lo establece la Ley C\$150.00.
- d) Emisión de constancias según lo soliciten C\$150.00.

3.2.2. Marco normativo de las cuentas por cobrar

Según, el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), (2015), un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra”. Es decir, que estos pueden ser documentos a favor o en contra de una empresa u otra según sea los acuerdos establecidos entre ambas partes involucrados (p.59).

El valor de los instrumentos financieros puede ser determinado directamente por los mercados cuando estos son de efectivos. Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), (2015), son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen las condiciones descritas en la sección once Instrumentos Financieros básicos los siguientes:

- Efectivo,
- Depósitos a la vista y depósitos a plazo a plazo fijo cuando la entidad es el depositante como cuentas bancarias.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- ☐ Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas
- ☐ Cuentas, pagares y préstamos por cobrar y por pagar
- ☐ Bonos e instrumentos de deuda similares
- ☐ Inversiones en acciones preferentes o convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta
- ☐ Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo.

Por tal razón un instrumento financiero o un producto financiero puede ser efectivo, el derecho de propiedad de una entidad, o un derecho contractual de recibir o entregar efectivo u otro documento comercial, y que por lo tanto, se clasifican en activo financiero dentro de la cual cabe las cuentas por cobrar y pasivo financiero que incluye entre otras obligaciones, los préstamos por pagar (p. 60).

De acuerdo, al Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), (2015), afirma: para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad que suele ser el precio de la factura (p. 64).

Para ello las empresas deben considerar el importe de una cuenta por cobrar al momento de realizar una entrega de productos o finalización de servicios en concepto diferente al del efectivo, y por el cual debe considerar un tiempo determinado por las partes que participan en el momento del acto.

Esta medición inicial también incluye todos aquellos conceptos a cobrar a un plazo no mayor a un año y que no generan intereses sobre el monto inicial, tal es el caso de las cuentas por cobrar a largo plazo. Al respecto, el Consejo de Normas Internacionales



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



de Contabilidad (IASB), (2015), afirma: para una partida vendida a un cliente con un crédito a dos años sin intereses, se reconoce una cuenta por cobrar al precio de venta en efectivo actual para esa partida. Si no se reconoce el precio de venta en efectivo actual, se puede estimar como el valor presente la cuenta por cobrar en efectivo descontado utilizando la tasa o tasas de interés de mercado prevaleciente para una cuenta por cobrar similar (p. 64).

Todas las empresas deben considerar la posibilidad de no recuperar el valor de sus productos entregados o servicios prestados en concepto de créditos debido a que no se puede controlar el entorno externo en su totalidad, por lo que deben tener una política contable en cuenta al registro de dichas partidas.

Según, el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), (2015), indica: si la cobrabilidad de un importe ya reconocido como un ingreso de actividades ordinarias de un contrato deja de ser probable, la entidad reconocerá el importe incobrable como un gasto y no como un ajuste del importe de impuesto de actividades ordinarias del contrato (p. 156).

Según, Romero, J. (2006), la contabilidad es el lenguaje de los negocios, la forma por medio de la cual las entidades comunican su situación financiera, el resultado de sus operaciones, los cambios en la situación financieras y en la inversión de los propietarios o patrocinadores. Por ello se dice que la información financiera es todo tipo de información que comunique la posición y desempeño financiero de una entidad económica, cuyo objetivo esencial es ser de utilidad al usuario general durante el proceso de toma de decisiones económicas. La forma por medio de la cual se comunica dicha información son los estados financieros.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Los estados financieros son documentos o informes que permiten conocer la situación financiera de una entidad, los recursos son los que cuenta, los resultados que ha obtenido, la rentabilidad que ha generado, las entradas y salidas de efectivo que ha tenido, entre otros aspectos financieros de esta.

Según, Romero, J. (2006), el objetivo general de los estados financieros es comunicar información útil al usuario general en el proceso de toma de decisiones, por lo cual no deben omitir información básica ni incluirla en exceso. Los estados financieros deben elaborarse de tal manera que incluyan todas las transacciones realizadas, transformaciones internas y los eventos económicos identificables y cuantificables, debidamente reconocidos de conformidad a las Normas Internacionales de Información Financiera.

De acuerdo a Cantú, G. (2008), considerando la contabilidad financiera funciona como un sistema de información contable financiera, dirigida a los usuarios externos, tales como: usuarios externos relacionados con la empresa (clientes, proveedores, bancos e instituciones de créditos, inversiones, prestamistas), usuarios externos que potencialmente pueden relacionarse con la empresa (analistas financieros, otros empresarios, consumidores) y usuarios institucionales y de la administración pública (sindicatos, gremiales empresariales, el gobierno y sus dependencias públicas, seguridad social), en función de aplicar legislación local y las normas técnicas vigentes y cuya base generalmente es histórica.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.3. Generalidades de Cuentas por cobrar

3.3.1. ¿Qué son las cuentas por cobrar de una empresa?

Según, Meza, C. (1996), las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no



proviene de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar de modo que se produce un incobrable, más diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa, por ejemplo si son departamentos que estudian a los clientes en forma adecuada con relación a su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta con la empresa, entonces se tendrán pocos incobrables y viceversa (p. 63).

3.3.2. Definición

Según, Cardozo, H. (2006), afirma que las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad (p. 164).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



De acuerdo a Cepeda, G. (1997), afirma que las cuentas por cobrar se refieren a los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercancías y servicios. Las cuentas por cobrar se definen corrientemente como solo aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo (p.534).

Por otro lado, Narváez, A. y Narváez, J. (2007), dice que las cuentas por cobrar, se originan de las ventas al crédito y representan derechos diversos contra los clientes y, oros que surgen de las operaciones de la empresa. Forman parte del activo circulante.

Las cuentas por cobrar representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancía, o a la prestación de servicio a crédito a un cliente (p. 128).

3.3.3. Importancia de las cuentas por cobrar

Según, Cepeda, G. (1997), las cuentas y documentos por cobrar son importantes porque representan activos exigibles, derechos que la empresa tiene sobre sus clientes para obtener beneficios por mercancías vendidas y otros servicios que dicha empresa tenga.

Señala que las cuentas por cobrar representan generalmente una de las partidas del activo más importe en la empresa.

Es importante mencionar que la función principal de las cuentas por cobrar es recuperar en su totalidad los montos emitidos, lo que implica un gran reto por la situación actual de la economía.

Las cuentas por cobrar han jugado un papel fundamental en el crecimiento económico de muchas empresas ya que significativamente elevan las ventas dando como resultado un margen de utilidad mayor para la misma (534).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.3.4. Objetivos de las cuentas por cobrar:

Según, Aguirre, O. (2005), el área de clientes y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas y normalmente con las ventas de bienes y prestación de servicios.

El sistema de control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar abarcará todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcancen los siguientes objetivos:

- 1) Las cuentas a cobrar de clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registrada, valoradas y clasificadas en los estados contables, y procederán de transacciones previamente autorizadas.
- 2) Todos los saldos de las cuentas por cobrar estarán sujetos a un control del crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no liquidados.
- 3) La cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa autorización del responsable correspondiente en los saldos de dudosa cobrabilidad.
- 4) Los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.
- 5) Salvaguardia y custodia de las cuentas por cobrar y efectivo recibido de los mismo.
- 6) Segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- 7) Operando de acuerdo con las políticas y criterios definidos por la Dirección de la entidad.

Todo ello, favorece y colabora a que la información financiera contable, reflejada en los estados financieros, sea más fiable y adecuada. Así pues, el alcance de estos objetivos dará lugar a la vez a asegurar, principalmente que:

- a) Las cuentas a cobrar detalladas en las cuentas contables corresponden a deudas de transacciones aprobadas e incluidas en el periodo a que corresponden y serán los saldos a cobrar en un corto plazo.
- b) Las provisiones de deudores de dudoso cobro reflejadas en los estados financieros son suficiente, adecuadas y cuentan con los criterios y aprobación de la dirección.
- c) Existencia de un control individualizado por cliente en cuanto a su saldo, crédito, límites, antigüedad y seguimiento de deudas incobrables (p. 287).

3.3.5. Características de las cuentas por cobrar

Según, Pérez, N. (2005), tienen la particularidad de que en ellas se lleva el control y administración de las deudas que tienen los clientes con la empresa, permitiendo el análisis de las facturas o documentos por cobrar con los clientes.

Según, Pérez, N. (2005), en su tesis titulada: Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad, de la Universidad de Oriente Núcleo, Monagas, Venezuela, señala, que los movimientos encontrados en esta partida son: facturas, documentos por cobrar, recibos, notas de crédito y débito.

Con su implementación, se puede llevar a cabo un saldo global por cliente y por cada factura o documento por cobrar, que se puede consultar en cualquier momento.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Pueden integrarse a otros sistemas que sean utilizados por departamentos distintos, como complemento de información (p.20).

Según, clubensayos.com/Negocios/Coneptos-importancia-y-caracteristicas-de-las-cuentas/648465.html. Documento recuperado de la página web, el término por cobrar significa la promesa del cliente de pagar en una fecha futura, con dinero, el importe que le fue cargado por mercancía o servicios. Por lo general en los negocios esta promesa se expresa con el importe de efectivo que se cobrar dentro de los próximos 30 días.

Cuando se hace una venta a crédito, lo usual es extender al cliente una factura o comprobante de venta. Con una copia de la factura o comprobante de venta, anota la operación en los registros contables.

Son a corto y largo plazo. Las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el balance general como activo circulantes inmediatamente después del efectivo y las inversiones en valores negociables.

A largo plazo aparecen en el balance general como activo fijo

Atendiendo a su origen se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar, a cargo de clientes y a cargo de otros deudores.

Se establece su estimación para cuentas incobrables que puede calcular sobre el saldo de clientes o del saldo de las ventas.

3.3.6. Clasificación de las cuentas por cobrar

Según, Mendoza, C. & Olson T, (2016), las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el Estado de Situación Financiera.

Afirman que son parte, entre otras, las siguientes:

- 1) Clientes,



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- 2) Cuentas corrientes comerciales,
- 3) Cuentas por cobrar a casa matriz,
- 4) Cuentas por cobrar vinculados económicos,
- 5) Cuentas por cobrar a socios,
- 6) Accionistas,
- 7) Aportes por cobrar,
- 8) Anticipos y avances, entre otras.

Entre los conceptos clasificados como cuentas por cobrar están los clientes o lo que se conoce como cartera, que no es otra cosa como el valor de los bienes y servicios que se venden al crédito y que, desde luego, se venden a los clientes (p. 195,196).

En fin cualquier concepto que un tercero le adeude o deba a la empresa se contabiliza en el grupo de las cuentas por cobrar, en la cuenta que más se ajusta a su naturaleza.

De acuerdo a Catacora, F. (1997), las cuentas por cobrar a corto plazo son aquellas, cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año y las cuentas por cobrar a largo plazo, su disponibilidad es a más de un año (p. 286).

Por consiguientes las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el estado de situación financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo como activo no corriente. Por lo tanto, las cuentas por cobrar se clasifican en:

- 1) Clientes: representan créditos otorgados por venta de bienes o prestaciones de servicios.
- 2) Documentos por cobrar: son contratos que pueden ser utilizados en un intercambio que garanticen la posición de bienes a un comprador, pero permite



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



al vendedor conservar un derecho sobre los bienes hasta que la cuota final conforme al documento haya sido cumplido. Los documentos por cuotas son ampliamente utilizados en la venta de maquinaria industrial, equipos agrícolas y automóviles.

- 3) Funcionarios y empleados: son préstamos personales concedidos a trabajadores de la empresa y anticipos entregados a funcionarios para actividades relacionadas al giro de la empresa en el cual tienen la obligación de hacer la debida rendición.
- 4) Anticipos a proveedores: se realiza con el objetivo de garantizar el abastecimiento de mercancías o de la prestación del servicio. A esta empresa le surge por lo tanto un derecho que será cobrado en el momento en que sea recibido la mercadería o el servicio que ha comprado.
- 5) Deudores diversos: son originados por operaciones distintas al giro de la empresa por ejemplo préstamos a accionistas.
- 6) Intereses por cobrar: son los de derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.
- 7) Impuestos a favor: representa valores a favor de la empresa por concepto de adelanto de impuesto por diferentes situaciones.
- 8) Otras cuentas por cobrar: comprenden documentos no negociables y pueden representar montos de menor relevancia para la empresa.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.3.7. Procedimiento y controles de las cuentas por cobrar

Según, Aguirre, O. (2005), considera que el área de clientes y cuentas comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas normalmente con las ventas de bienes y prestación de servicios.

1) Procedimientos

El autor menciona que los procedimientos y controles en el área de cuentas por cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general podríamos distinguir las siguientes:

- a) Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo/características del cliente.
- b) Estructura organizativa y operativa.
- c) Política y criterios establecidos por la entidad (concesión de créditos, límites, condiciones).
- d) Medios y equipos para la gestión y control de clientes y otras cuentas a cobrar.
- e) Centralización o no del departamento de clientes o control de las cuenta a cobrar (p. 288).

2) Controles

Aguirre, O. (2005), considera los siguientes controles, dando lugar así a una fiabilidad en la información financiera- contable para la toma de decisiones (p. 288):

- 1) Correcto registro, valoración y clasificación en las cuentas por cobrar, previa autorización de las transacciones que la generan:**



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



La anotación en los registros contables de una cuenta por cobrar de clientes u otras deudas comerciales, a raíz de una venta u otro ingreso de explotación, implicara la realización anterior de una serie de controles derivados del sistema o ciclo de ventas. Estos pueden resumirse en:

- a) Establecimiento y definición de una lista de precios de ventas autorizadas, así como las condiciones aprobadas (crédito, descuento, suministro y cobro). Cualquier alteración sobre las condiciones y precios habrá supuesto una autorización especial por parte de la dirección. A la vez se habrán realizado comparaciones y revisiones periódicas con las condiciones y precios reflejados en las facturas emitidas.
- b) Existencia y confección de una relación - detalle de clientes autorizados. Se habrá reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación y mantenimiento de clientes (fichero maestro de clientes).
- c) Revisión y aprobación de los pedidos de ventas a clientes, por parte del responsable comercial y de créditos. Para operaciones especiales se necesitará la aprobación de la dirección. Los documentos de pedidos estarán pre numerados para un mejor control y seguimiento.
- d) Confección de formatos de salida pre numerados, aprobados y comprobados con los pedidos de venta autorizados y preparados.
- e) Conciliación y control entre los formatos de salidas y las facturas emitidas, en cuanto a número de documentos y cantidades específicas. A la vez, habrá una conciliación entre las salidas según el inventario de almacén y las cantidades facturadas.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- f) Verificación de los cálculos aritméticos de las facturas emitidas.
- g) Inclusión de las facturas emitidas en un registro de facturas emitidas (pre numerado y detallado por cliente e importe) y adecuada contabilización de las mismas en la cuenta individual correspondiente de cada cliente.
- h) Investigación de los pedidos aprobados solicitados y no servidos.

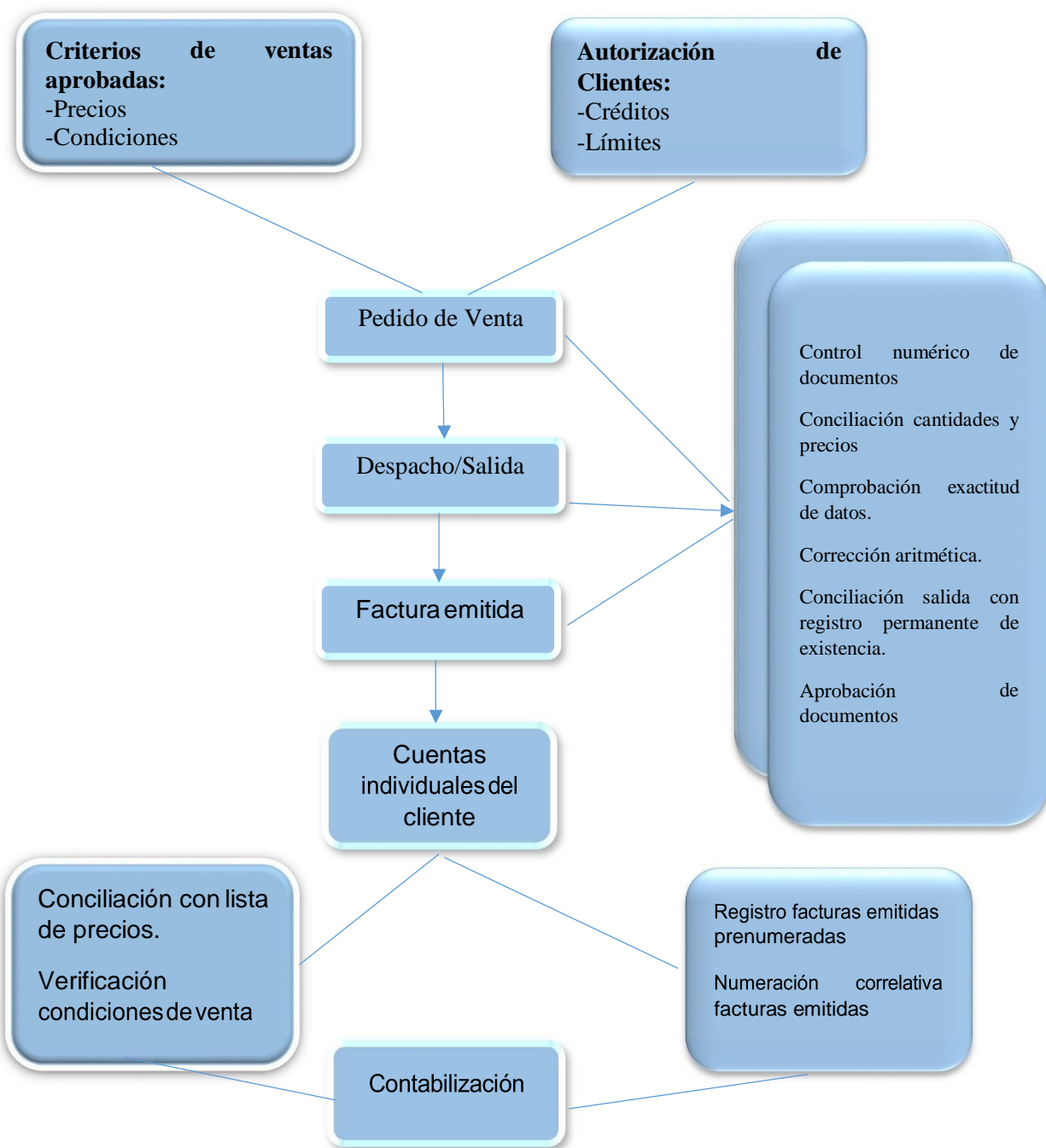


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Figura No. 2

Según, Aguirre, O.: Fases para la contabilización de una cuenta por cobrar



Fuente: Aguirre, O. (2005)



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Por otro lado, Aguirre, O. (2005), indica que, en las cuentas por cobrar, y principalmente en las cuentas de clientes, se tendrán en cuenta:

- a) El saldo total de clientes registrado en contabilidad (mayor general) deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados de clientes (auxiliares de clientes). Este detalle suele llevarse de una manera o mediante un fichero extracontable, el cual no está integrado directamente en el sistema contable, pero sí que, de un modo u otro, debe volcar a la contabilidad. Esta composición o listado de clientes detallará:
 - ☐ Número o código de cliente o número de cuenta del cliente (dependiendo si la relación y control de clientes está integrado directamente en las cuentas contables o es a raíz de un proceso extracontable).
 - ☐ Nombre del cliente.
 - ☐ Saldo del cliente (incluyendo los efectos remesados pendiente de vencimiento).
- b) Las fichas auxiliares de cada cliente (extracto de cuenta del cliente) especificarán toda la información detallada integrante de toda la composición del saldo. Es decir:
 - ☐ Fecha de operación.
 - ☐ Concepto.
 - ☐ Número de factura.
 - ☐ Fecha de vencimiento.
 - ☐ Importe y total
- c) Periódicamente se conciliará, con carácter mensual, el total de la relación de los saldos individuales de clientes (auxiliares) con el saldo de la cuenta de cliente mayor.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Estos listados resumen de clientes se derivarán a su vez de cada uno de los detalles individualizados para cada cliente en donde se recogerá todo el movimiento que ha generado dicho saldo final.

- Los saldos existentes en las cuentas del cliente convendrá confirmarlos periódicamente y aclarar posibles diferencias. Será aplicable, principalmente frente a situaciones de sin explicación de saldos, dudas en saldos, errores y demás irregularidades.
- Existirá una lista control de la relación de efectos a cobrar en donde se irá comprobando el pago de los mismos en sus fechas de vencimiento. Se utilizarán unos registros auxiliares para su control, los cuales se irán cuadrando regularmente con la cuenta generada de mayor “efectos comerciales a cobrar”.
- Los saldos correspondientes a otras cuentas por cobrar diversas (anticipos, préstamos y otros deudores) vendrán detalladas en cuentas individuales teniendo en cuenta:
 - Que se indicará el motivo de la operación (descripción).
 - Que existirán instrucciones por escrito sobre las políticas a considerar en los casos de préstamos y anticipos en general al personal de la entidad. Se especificaran los importes máximos de concesión, plazo de amortización, etc. frente a casos en los que se superen los límites establecidos y autorizados se necesitarán autorizaciones especiales por parte de la Dirección.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- Que dichas cuentas contarán con la supervisión y revisión de sus conceptos y la comprobación y seguimiento correspondiente en cuanto a las gestiones de cobro (p. 290, 291, 292).

2. Control del crédito: (identificación, vencimiento y seguimiento)

Aguirre, O. (2005), indica que en el control del crédito se debe llevar a cabo paso a paso, siguiendo estos puntos:

- a) El departamento de Créditos será quien se responsabilice del control de las cuentas por cobrar en lo referente a:

- Establecimiento y aprobación de los límites de crédito y autorización o cancelación del crédito.
- Análisis de la cobrabilidad de saldos.
- Análisis de la antigüedad de la deuda por clientes.
- Tramitación de la sistemática de cobro.

- b) Control de vencimientos y seguimientos de las deudas a cobrar.

- Se confeccionarán detalle de control de cobrabilidad de clientes en los que se reflejarán las deudas por cobrar, los límites de crédito y los excesos de crédito, en su caso los cuales serán identificados (o bien por el propio sistema informático de la entidad o mediante un control manual de carácter diario) para la correspondiente autorización o corte de crédito. Los casos de clientes que hayan dado lugar a excesos en el crédito habrán contado con la autorización de la Dirección.
- Existirán unos procedimientos, sistemáticas y políticas (por escrito) definidas por la entidad sobre la metodología a seguir en los casos de



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



saldos de clientes vencidos y no liquidados (por ejemplo cobradores, gestión jurídica de recuperación).

- Se determinarán periódicamente la antigüedad de la deuda de clientes y otros deudores comerciales y no comerciales.

Normalmente esta relación de saldos se preparará en los cierres contables mensuales con el objeto de:

- Analizar las cuentas de clientes con deudas vencidas y de antigüedad importante.
- Adoptar medidas para el seguimiento y recuperación de deudas antiguas.
- Conseguir la aceptación de esa deuda por parte del cliente para asegurar el cobro.
- Calcular las provisiones contables y fiscales para insolvencias, siguiendo los criterios y normas mercantiles correspondientes.
- Autorizar la cancelación de saldos incobrables (siempre sujeto a la autorización final de la Dirección correspondiente). En los casos de cancelaciones contables de saldos por incobrables se deberá llevar un control extracontable de las mismas a pesar de la muy difícil recuperación futura de los saldos (p. 294, 296).

3. Provisiones contables de los saldos de dudosa cobrabilidad

Para, Aguirre, O. (2005), indica que para detectar las deudas vencidas y/o antiguas se realizará una revisión minuciosa (ps. 296, 297, 298).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Se realizará una revisión y análisis minucioso de los estados de cuentas por cobrar y se efectuarán investigaciones de las facturas o deudas vencidas y no liquidadas (antigüedad de saldos).

- a) Independientemente de la gestión administrativa interna de recuperación de deudas antiguas, la entidad aplicará y reflejará en sus estados financieros criterios objetivos y uniformes en la evaluación específica de cada cuenta sobre qué provisión se requiere para deudas consideradas como incobrables o de dudoso cobro. Estas provisiones siempre deben de ser aprobadas por la Dirección o responsable financiero correspondiente.
- b) Existirá y se mantendrá una relación histórica y detallada de todos los clientes y deudores catalogados como de dudoso cobro e incobrables. En este desglose se reflejará el cliente, la deuda provisionada y la causa (por ejemplo: suspensión de pagos, quiebra, liquidación, moroso, desaparecido, antigüedad deuda, etc.) el saldo total de este detalle irá aumentando en base a las nuevas provisiones de clientes y disminuyendo a raíz de recuperaciones de deudas provisionadas y cancelaciones definitivas por incobrables. El total deberá de coincidir con la cifra total de dudoso cobro registrado en las cuentas contables.
- c) Se comprobará que existe continuidad en las gestiones para hacer efectivo el cobro sobre las cuentas incobrables, hasta agotar las posibilidades. Se definirán normas para la cancelación de aquellos saldos considerados como irrecuperables definitivos. Estas regularizaciones necesitarán siempre la aprobación del responsable correspondiente (dirección financiera normalmente).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- d) La aprobación de las cancelaciones de cuentas de clientes incobrables será realizada por una persona que no tenga relación con la caja, ni con el control de los registros auxiliares de clientes, ni que autorice los límites de crédito.

4. Control apropiado de los cobros de clientes desde su recepción hasta su ingreso en las cuentas bancarias.

Según Aguirre, O. (2005), indica que:

- a) Las ventas de mercancías al contado se controlarán mediante partes o notas de venta pre numeradas o bien utilizando el papel de las cintas de las cajas registradoras. La sistemática del control del efectivo y registro será:
- ☐ Las ventas al contado se contabilizarán en el momento en que se realicen.
 - ☐ El efectivo y los cheques recibidos se conciliarán diariamente con las notas de venta al contado o con el detalle de las cintas de la caja registradora. Como control adicional se comprobará con el libro de caja y con el extracto justificante del depósito diario al banco.
 - ☐ Por medio de las conciliaciones bancarias.
- b) Se especificarán controles específicos del efectivo en general:
- ☐ Arqueos periódicos de caja. Supervisión diaria.
 - ☐ Conexiones entre efectivo e ingreso en bancos.
 - ☐ Documentos de cobro pre numerados para el correspondiente control de los mismos con posterioridad.
 - ☐ Ingresos diarios íntegros del dinero efectivo, cheques y demás remesas recibidas.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- ☐ Recepción de cheques cruzados a nombre de la entidad para asegurar así su ingreso en el banco de la entidad.
- c) Convendrá llevar a cabo unas revisiones por personas independientes para verificar que se han registrado todos los cobros en efectivo y confirmar así el buen funcionamiento de controles. De modo general:
 - ☐ Cotejo del total de las notas de venta (siempre pre numeradas) con extracto contable de ventas y justificantes de ingreso efectivo en bancos.
 - ☐ Observación de la recepción y seguimiento del correo.
 - ☐ Verificación de los procedimientos que aseguran un adecuado control físico del dinero en efectivo (ingreso diario en banco y arqueado de caja).
 - ☐ Evidencia de la existencia de una supervisión desde la recepción de cobros hasta su ingreso en bancos.

5. Salvaguardia y custodia:

Según Aguirre, O. (2005), indica que (p. 288):

- a) El acceso de las cuentas por cobrar y cobros de clientes estará restringido y limitado a quienes estén autorizados para la utilización de los mismos.
- b) Se utilizarán dispositivos de seguridad para prevenir y detectar situaciones de alarma (incendio, vigilancia).
- c) Se ejercerán controles periódicos sobre las personas que tienen a su cargo la custodia del efectivo. Todos los cobros serán controlados por parte del cajero hasta que se efectué su ingreso en el banco (normalmente a diario).
- d) Las cuentas y los efectos a cobrar estarán apropiadamente protegidos para evitar manipulaciones fraudulentas (documentos en lugares adecuados y seguros en caja



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



fuerte). A la vez los datos y archivos informáticos se protegerán contra accesos no autorizados.

6. Segregación de funciones

Según Aguirre, O. (2005), indica que (p. 300):

Las funciones de mantenimiento y seguimiento de las cuentas por cobrar, el manejo y control de cobros y la contabilización de los mismos estarán adecuadamente segregados con el objeto de evitar deficiencias e irregularidades en el control. Así pues:

- a) La persona responsable de los registros auxiliares de clientes no estará autorizada ni tendrá acceso al manejo de efectivo ni a la custodia o control de recibos.
- b) El responsable del manejo y control del efectivo (cobros) no estará autorizado a firmar cheques, ni se encargará de las conciliaciones bancarias y tampoco accederá a los registros contables.

7. Operación de acuerdo con políticas establecidas

Según Aguirre, O. (2005), indica que se establecerá un manual de procedimientos, aprobado por la dirección, en donde se detallan las políticas, procesos y criterios a mantener y ejecutar en el área de cuentas a cobrar en general. Principalmente se constatará (ps. 299, 300)

- a) Criterios a seguir en la concesión de créditos a clientes.
- b) Políticas y criterios en la aplicación de provisiones por clientes de dudosa cobrabilidad.
- c) Conciliaciones periódicas de los registros auxiliares con los estados financieros.
- d) Políticas y condiciones en cuanto a la concesión de anticipos o préstamos al personal.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- e) Informes internos de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar, cancelaciones de cuentas incobrables, gestiones, tramitación y recuperación de impagados.
- f) Control, seguimiento y supervisión del cobro de las cuentas por cobrar.
- g) Plan de verificación, comprobación y cumplimiento de controles definidos (normalmente se realizará por personas independientes o externas: auditores internos, auditores externos, personas de otros departamentos).

3.4. Control interno aplicado a las cuentas por cobrar

3.4.1. Definición

Según, Mira, J. (2006), se incluye en este apartado las cuentas originadas por ventas de bienes y servicios objeto de la actividad de la empresa y de las deudas que surgen de ingresos por la realización de otras actividades no habituales en el negocio (p. 115).

Las cuentas de deudores por operaciones de tráfico representan el derecho de la empresa a recibir ciertas sumas de dinero de terceros por operaciones de tráfico.

Las cuentas de ventas representan el producto de la enajenación de bienes y de la prestación de servicios que constituyen el tráfico habitual de la empresa.

3.4.2. Objetivos del control interno aplicado a las cuentas por cobrar

Según, Mira, J. (2006), dice que, se debe de conocer los circuitos establecidos por la empresa para los documentos relativos a las cuentas a cobrar (flujograma); de tal forma que le permitan establecer la fiabilidad de los mismos y en función de aquellos realizar las pruebas sustantivas suficientes para obtener conclusiones sobre esta área (p. 116).

Los objetivos más importantes son los siguientes:

- 1) Adecuada segregación de funciones, con personas independientes que supervisen cada uno de los departamentos en los que intervienen:



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- a) Cuentas por cobrar y su contabilización.
 - b) Devoluciones y descuentos.
 - c) Realización de pedidos y créditos.
 - d) Facturación y control de tesorería.
- 2) Listado de clientes con el límite de crédito.
 - 3) Conciliaciones periódicas entre las cuentas cobrar y el mayor al final del mes.
Envío periódicos de conciliaciones a clientes, realizados por personas independientes aclarando las diferencias existentes.
 - 4) Existencia de un control para la entrega de mercancía, para que no pueda salir la misma sin la correspondencia autorización “orden de venta” y sin el correspondiente albarán.
 - 5) Control sobre las mercancías facturadas. Debe de existir una numeración correlativa en los albaranes y que estos acompañen siempre a la mercancía.
 - 6) Comprobación periódica de las facturas pendientes de cobro.
 - 7) Conciliación periódica de los saldos de efectos a cobrar descontados en el banco y su registro en el mayor.

3.4.3. Procedimientos

Según Mira, J. (2006), los procedimientos utilizados dependerán entre otros de los siguientes puntos (p. 116):

- 1) Conocimiento del negocio y del sector donde está incluido.
- 2) Conclusiones obtenidas sobre el control interno.
- 3) Revisión de procedimientos de contabilidad.
- 4) Importancia relativa de los saldos respecto del total.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Los procedimientos, según Mira, J. (2006), se pueden dividir en (p. 117):

1) Procedimientos para verificar la existencia de cuentas a cobrar

La mejor evidencia obtenida de los saldos deudores es la directa. El auditor pedirá a la empresa que redacte cartas (circularización) a los deudores que estime, según su criterio profesional, para poder obtener evidencia suficiente sobre los deudores.

Las circularizaciones enviadas por el auditor, estarán en función de los resultados obtenidos en el control interno.

Asimismo el auditor debe de determinar los saldos de cuentas a cobrar a aquellos que va a circularizar, entre lo que figuran:

- a) Los que correspondan a productos o servicios en los que se detectaron problemas en el control interno.
- b) Cliente con saldo acreedor.
- c) Clientes que tengan movimientos extraños en las cuentas.
- d) Clientes con mayor saldo.
- e) Aquellos seleccionados por el auditor según su criterio profesional.

Las cartas de circularización tiene que prepararlas la empresa, pero deben de ser supervisadas y enviadas por el auditor, y la respuesta ha de recibirla el mismo. Existen dos tipos de circularización:

- **Positiva:** el destinatario debe de contestar; es decir, ha de responder si está conforme o disconforme con el saldo.
- **Negativa:** del destinatario se solicita saldo y composición. Normalmente este tipo no se utiliza.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



2) Procedimientos para verificar la correcta valoración de las cuentas y análisis de las provisiones de tráfico:

Para verificar la correcta valoración, de las cuentas se realizan los siguientes procedimientos:

- a) Asegurarse que el tratamiento contable dado a las operaciones efectuadas con las cuentas de este grupo, siguen las normas de valoración PGC.
- b) Analizar las cuentas, en cuanto a su antigüedad y cobrabilidad, por la posible consideración como clientes de dudoso cobro.
- c) Verificar la continuidad del criterio establecido para la estimación de la cuantía de las provisiones de tráfico.
- d) Determinar los movimientos y la razonabilidad de cuentas de provisión para insolvencias, incluyendo aquí los saldos de clientes, efectos comerciales a cobrar, y, la de los efectos descontados, para su cálculo.
- e) Ratificar que los abonos en la cuenta provisión para insolvencias de tráfico se corresponden con los cargos en las cuentas de gastos correspondientes, y que estos pertenecen a deudas canceladas por incobrables.

3.4.4. Control interno de las transacciones sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar

Según, Whittington, R. y Pany, K. (2000), los controles ineficaces sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costosos para un negocio (p. 345).

Cuando los controles sobre las ventas a crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos. Por ejemplo, puede enviarse mercancía a



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



clientes cuyo crédito vigente no ha sido aprobado. Puede hacerse despachos a los clientes sin haber avisado al departamento de facturación; por tanto, no se prepara una factura de ventas.

Las facturas de ventas pueden contener errores en precios y cantidades; y si las facturas de ventas no están controladas mediante números seriales consecutivos, algunas pueden perderse y nunca quedar contabilizadas como cuentas por cobrar. Para evitar esas dificultades, son necesarios los controles adecuados y confiables sobre las ventas a crédito.

De acuerdo a, Whittington, R. y Pany, K. (2000), indica que generalmente el control interno sobre las ventas a crédito se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por (p. 346):

- 1) La preparación o toma del pedido de ventas: el control y el procesamiento de pedidos recibidos de los clientes requieren procedimientos de operación diseñados cuidadosamente y numerosos controles, si se desea evitar errores costosos.
- 2) La aprobación del crédito: antes de procesar los pedidos de ventas, el departamento de crédito debe determinar si los bienes pueden ser despachados al cliente en una cuenta abierta.

Este departamento es supervisado por un gerente de crédito, quien reporta al tesorero o al vicepresidente de finanzas. El departamento de crédito implementa las políticas de crédito de la gerencia y las utiliza para evaluar los clientes probables y continuos mediante el estudio de los estados financieros del cliente.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- 3) La entrega de la mercancía de las existencias: las compañías que tienen productos estándar en existencia tienen un cuarto de bodega de bienes terminados supervisado por un jefe de bodega. El dependiente de la bodega hace entrega de los bienes incluidos en un pedido de ventas al departamento de despacho solamente después que el pedido de ventas ha sido aprobado por el departamento de crédito.
- 4) Los despachos: los documentos de despacho, como los conocimientos de embarque, son creados en el momento de carga de los bienes en camiones. Los documentos de embarque están controlados numéricamente y se ingresan al registro de despacho antes de ser enviados al departamento de facturación. Cuando los despachos se hacen por camión, se necesita también algún tipo de puerta de control para asegurar que todos los bienes que dejan la planta han sido registrados como embarques, esto puede requerir la entrega de copias de los documentos de despacho al dependiente encargado de la puerta.
- 5) La facturación: el término facturación significa notificar al cliente la cantidad debida por los bienes o servicios enviados. Esta notificación se logra preparando y enviando por correo una factura de ventas. Un departamento que no está bajo el control de los ejecutivos de ventas debe realizar la facturación.
- 6) La verificación de la factura: antes de enviar por correo las facturas a los clientes, éstas deben ser revisadas para determinar si los precios, los términos de crédito, los cargos de transporte son apropiados y precisos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- 7) El manejo de cuentas de control: los totales diarios de las cantidades facturadas deben ser transmitidos directamente a la sección de contabilidad del mayor general para su ingreso a las cuentas de control.
- 8) El manejo de los libros mayores de los clientes: Estas copias de facturas pueden utilizarse para trasladar las cuentas individuales del mayor de cuentas por cobrar. Bajo este sistema, el mayor general y el mayor auxiliar para cuentas por cobrar se desarrollan a partir de información separada por empleados que trabajan independientemente unos de otros, asegurando así la detección de casi todos los errores accidentales.
- 9) La aprobación de las devoluciones y las rebajas en ventas: todos los ajustes a ventas por rebajas, devoluciones y castigos de cuentas por cobrar deben estar soportados por notas de crédito firmados por un alto ejecutivo o empleado responsable que no desempeña funciones relacionadas con el manejo del efectivo ni lleva los mayores de clientes.
- 10) La autorización de castigos de cuentas incobrables: el gerente de crédito debe iniciar el proceso de castigo de cuentas incobrables, con autorización posterior por parte del tesorero. Las cuentas por cobrar castigadas deben entregarse entonces a una agencia de cobro o ser conservadas y transferidas a una cuenta separada del mayor y de control.

3.3.5. Cuentas incobrables

Según, Horngren, Ch. (2000), la concesión de crédito entraña costos y beneficios. El principal beneficio es que aumenta considerablemente las ventas y las utilidades que se perderían en caso de no otorgar crédito. Muchos prospectos no comprarían si no



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



hubiera crédito o acudirían a un competidor que se los ofreciera. Uno de los costos es administrar y cobrar la deuda. El otro es el retraso en la recepción del pago. Quizás el costo más importante será las cuentas incobrables, es decir las que algunos clientes no pueden o no están dispuestos a pagar.

Gasto por cuentas incobrables es el nombre que se le asigna al costo de otorgar crédito que proviene de las cuentas incobrables (p. 180).

3.4.6. Métodos para calcular las cuentas incobrables

Según, La Ley de Concertación Tributaría en su Arto 39 Costos y Gastos deducibles numeral 20, dice: se aplicara hasta el 2% del saldo de las cuentas incobrables.

1) Método del porcentaje de las ventas:

Según Guajardo, C. (2008), el método del porcentaje de las ventas o del estado de resultados, estiman las pérdidas por cuentas incobrables utilizando un porcentaje de las ventas al crédito para llegar a una cantidad razonable. A fin de determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de las pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas a créditos de periodos anteriores.

Después se aplica el porcentaje estimado al total de las ventas a crédito del periodo menos el importe de las devoluciones y bonificaciones sobre ventas. No debe sumarse o restarse cualquier saldo existente en la cuenta de estimación de cuentas incobrables provenientes de periodos anteriores para determinar el importe de ajustes de cuentas malas.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Ejemplo:

Tabla No. 1
Estimación por incobrabilidad

550,000.00	Ventas a crédito
50,000.00	Devoluciones de ventas
500,000.00	Ventas ajustadas
2%	Porcentaje estimado de incobrables
10,000.00	Estimación por incobrables

2) Método del porcentaje de cuentas por cobrar

Mediante el método de porcentaje de cuentas por cobrar o del estado de situación financiera se estima el importe de las pérdidas en cuentas incobrables con base en un porcentaje del saldo existente en la cuenta de clientes.

Para llegar a un porcentaje razonable es necesario analizar los cobraos realizados durante un periodo considerable. La tasa o porcentaje determinado se aplica al saldo de la cuentas Clientes para obtener el saldo de la cuenta Estimación de cuenta incobrable y determinar el importe del ajuste por cuentas incobrables.

Debe recordarse que el porcentaje o tasa utilizada no es más que una estimación. Por lo tanto, es muy probable que nunca llegue a ser igual que el importe exacto de las cuentas incobrables del año y que la cuenta de estimación puede tener un saldo deudor o acreedor al final del periodo contable.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Ejemplos:

Tabla No. 2
Estimación por incobrables con saldo acreedor

305,000.00	Total saldo de clientes
4%	Porcentaje estimado de incobrables
12,200.00	Estimación por incobrables
1,300.00	Saldo anterior de la estimación deudor
13,500.00	Gasto por cuentas incobrables

Tabla No. 3
Estimación por incobrables con saldo deudor

415,000.00	Total saldo de clientes
4%	Porcentaje estimado de incobrables
16,600.00	Estimación por incobrables
5,700.00	Saldo anterior de la estimación acreedor
10,900.00	Estimación por incobrables

3) Método de cancelación directa

Algunas compañías que tienen muchos clientes tal vez prefieren esperar hasta confirmar que no pueden cobrar la cuenta específica de un cliente, antes de realizar cualquier ajuste en relación con las pérdidas de cuentas incobrables. Cuando es evidente que una cuenta es incobrable se utiliza este método. Por lo tanto, se hace un cargo a la cuenta de gastos por cuentas incobrables y se abona a clientes el importe adeudado (p. 334, 336).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Ejemplo:

Tabla No. 4
Método de cancelación directa

Fecha	Detalle	Debe	Haber
201X	Gastos por cuentas incobrables	15,000.00	
	Clientes		15,000.00

3.4.7. Determinación de la edad de las cuentas por cobrar

Según, Gitman, L. (2007), afirma que un calendario de vencimiento clasifica las cuentas por cobrar en grupos según el momento en que se generaron. Por lo general, se realiza una clasificación mensual, regresando 3 o 4 meses. El calendario resultante indica los porcentajes del saldo total de las cuentas por cobrar que ha estado pendientes durante periodos específicos (p. 532).

El propósito del calendario de vencimiento es permitir a la empresa detectar los problemas que pueden ocurrir con las cuentas por cobrar cuando existe saldo vencidos y que se le pueden atribuir a la contratación de un nuevo administrador de crédito, la aceptación de una nueva cuenta que realizó una importante compra a crédito pero que aún no la ha pagado, o a una política de cobro ineficaz. Cuando se encuentran estos tipos de discrepancias en el calendario de vencimiento, el analista debe determinar, evaluar y remediar su causa.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Uso de razones financieras en las cuentas por cobrar

Según, Gitman, L. J. (2012), el análisis de razones financieras incluye métodos de cálculos e interpretación para analizar y supervisar el desempeño de la empresa. Según el periodo promedio de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro.



También son los que establecen el grado de eficiencia con el cual la administración de la empresa, maneja los recursos y la recuperación de los mismos. Estos indicadores nos ayudan a complementar el concepto de la liquidez. También se les da a estos indicadores el nombre de rotación, toda vez que se ocupa de las cuentas del balance dinámica en el sector de los activos corrientes y las estáticas, en los activos fijos. Para las cuentas por cobrar utilizamos los siguientes:

Tabla No. 5
Calculo promedio de cobro y rotación de la cartera

Periodo promedio de cobro	Cuentas por cobrar
	Ventas anuales/365
Rotación de la cartera	365
	Ventas brutas



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.5 Generalidades de la auditoria

3.5.1. Definición de la auditoria

Según, Arens, A. & Loebbecke, J. (1996), la auditoria es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente (p. 1).



De acuerdo a, Peña. A, (2011), auditar es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos o circuitos, entre otros (p.5).

3.5.2. Objetivos de la auditoria

Según, Santillana, J. (2013), con base en la aplicación de un enfoque que asegure eficiencia en los procesos de administración de riesgos, de control, y de gobierno es propósito de la auditoria interna entregar a la alta administración resultados cualitativos, cuantitativos,, independientes, confiables, oportunos, y objetivos (p.11).

De acuerdo a la definición anterior se puede concluir que la auditoria interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los negocios. La función de auditoria interna provee seguridad que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.5.3. Importancia de la auditoria

Según, FUNIBER, (2014), documento recuperado de la página web, las auditorias surgieron duran la revolución industrial como una medida orientada a identificar el fraude. Con el tiempo esta visión cambio, y hoy es una herramienta muy utilizada para controlar el alineamiento de la organización con la estrategia propuesta por la administración y asegurar un adecuado funcionamiento del área financiera. Actualmente se han multiplicado los tipos de auditorías, respondiendo a una creciente complejidad empresarial.

Gracias a las auditorias se puede identificar los errores cometidos en la organización y se puede enmendar a tiempo cualquier falla en la ejecución de la estrategia, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa.

La mayoría de empresas pequeñas no tienen la obligación de hacer auditorias y no le dan importancias. Pero una auditoria puede ayudar a las organizaciones a optimizar sus operaciones y lograr importantes ahorros de costos.

Una auditoria interna puede ayudar a los gerentes a establecer medidas para lograr control financiero y de gestión. Al realizar un análisis del balance se pueden identificar con claridad aquellas situaciones que constituyen un riesgo y lo que podría ser una oportunidad financiera; además al realizar un análisis de la cuenta de resultados se puede planificar algunas estrategias para lograr mayores niveles de ahorro y rentabilidad.

Es necesario realizar una auditoria cuando existen evidencias de gastos excesivos, incumplimiento de proyectos, quejas de los clientes, alta rotación de recursos humanos y cuando los resultados se alejan de los que la empresa espera.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Se recomienda hacer una auditoria al menos una vez al año, de esa forma se lograra un mayor control sobre los procesos de gestión en la empresa, permitiendo un crecimiento ordenado que garantice la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

Se pueden realizar auditoría interna, contando con el personal de la organización para realizar un control de los procesos administrativos y analizar los estados financieros de la organización, pero además se puede contratar a empresas externas para que realicen una auditoria objetiva que permita identificar en la organización los principales riesgos que deberían resolverse y afinar las estrategias para lograr que se ajusten a los que estera la gerencia.

3.5.4. Clasificación de la auditoria

1) Auditoria interna:

Según, Monografía. Com., documento recuperado de la página web, la auditoría interna, es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una entidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia as los terceros pues no se producen bajo la figura de la fe pública.

Según, Aguerri, O. (2005), el objetivo principal de la auditoria interna es verificar y evaluar el cumplimiento, adecuación y aplicación de las normas y procedimientos de control interno establecidos por la dirección y sugerir las medidas correctivas oportunas para su corrección a un costo razonable. El auditor



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



interno es un empleado de la sociedad, solo responsable ante sus superiores jerárquicos (p. 16).

2) La auditoría externa:

De acuerdo a, Monografía.Com., documento recuperación de la página web, aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoria externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la fe pública, que obliga a los ismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

Según, Finney, H. (1973), una auditoría independiente es un examen crítico y sistema crítico de la dirección interno, estos, expedientes, y operaciones contables preparados anticipadamente por la gerencia y los demás documentos y expedientes financieros y jurídicos de una empresa comercial. Una auditoría independiente tiene por objeto aseverar la exactitud, integridad y autenticidad de estos estados, expedientes y documentos (p. 1).

Una auditoria se lleva a cabo con la intención de publicar estados financieros que constituyen declaraciones de la gerencia y que presentan con equidad la situación financiera de una fecha determinada y los resultados de las operaciones durante un



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



periodo que termina en esa fecha. Los estados financieros deben ser preparados básicamente con uniformidad todos los años y de acuerdo con los principios aceptados en contabilidad.

3.5.5 Tipos de auditorias

1) Auditoría Operacional:

Según, Arens, A. & Loebbecke, J. (1996), una auditoria operacional es una revisión de cualquier parte del proceso y métodos de operación de una compañía con el propósito de evaluar su eficiencia y eficacia. Al término de una auditoria operacional, es común que la administración espere algunas recomendaciones para mejorar sus operaciones. Un ejemplo de una auditoria operacional es evaluar la eficiencia y precisión del procesamiento de una nómina en un sistema de cómputo recién instalado.

Otro ejemplo, en donde se sentirán menos capacitados los contadores, seria en evaluar la eficiencia, precisión y satisfacción del cliente en la distribución de cartas y paquetes que hace una compañía como Federal Express (p. 5).

2) Auditoría de Cumplimiento:

De acuerdo a, Arens, A. & Loebbecke, J. (1996), el propósito de una auditoria es determinar si el auditado está cumpliendo con algunos procedimientos, reglas o reglamentos específicos que fije alguna autoridad superior. En una auditoria de cumplimiento para una empresa privada podría incluirse el determinar si el personal de contabilidad está siguiendo los procedimientos que ha prescrito el contralor de la compañía, el análisis de los niveles de salarios para cumplir con las leyes del salario mínimo o examinar los convenios contractuales con banqueros y otros prestamistas para asegurarse que la compañía está cumpliendo con los requisitos legales.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



En la auditoria de entidades gubernamentales, como distritos escolares, se verifica de forma amplia su cumplimiento debido a la extensa reglamentación por parte de autoridades gubernamentales superiores. En casi todos los organismos privados y no lucrativos, existen políticas prescritas, convenios contractuales y requerimientos legales que quizá requieran una auditoria de cumplimiento (p. 5, 6).

3) Auditoría de Estados Financieros:

Según, Arens, A. & Loebbecke, J. (1996), se lleva a cabo una auditoria de estados financieros para determinar si el conjunto de los estados financieros (verificando la información cuantificable) se presentan de acuerdo con los criterios especificados. Por lo general, estos criterios son los principios de contabilidad generalmente aceptados aunque también es común realizar auditorías de estados financieros que hayan sido preparados utilizando la base de efectivo y alguna otra base de contabilidad incluidos apropiada para la compañía.

Los estados financieros comúnmente incluidos son el estado de posición financiera (balance), el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo, incluyendo las notas correspondientes (p. 4).

3.5.6. Diferencia entre auditoria interna y externa

Según, RMS. (2018), documento recuperado de la página web, la primera diferencia clara es que las auditorías internas no son obligatorias, mientras que las externas si para empresas que cotizan en bolsa y empresas que un ciento tamaños. En contraste con las auditorías internas que se hacen por necesidades particulares de la empresa, la externa, de llegarse a encontrar irregularidades, pueden tener consecuencias legales y es que el informe



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



final de una auditoria externa va generalmente a terceros, como por ejemplo una entidad fiscalizadora.

Lo recomendable es que toda empresa sea auditada al menos una vez al año. De esa manera tendrá un mejor control de sus procesos. Pese a que las auditorías internas son hechas por auditores es que trabajan para la misma empresa, si una compañía no cuenta con auditores, puede tercerizar el servicios, de esa manera tendrá una visión clara e imparcial de los procesos que necesita analizar.

3.5.7. Relación de la auditoria con el control interno

Según, Catategui, M. (2014), documento recuperado de la página web, dice que, auditar, dicho de la manera más simple, es el proceso de acumular y evaluar evidencias, realizado por una o más personas independientes y competentes, acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

Como principio debe quedar claro que la auditoria, no es una subdivisión o una continuación del campo de la contabilidad, El sistema contable establecido incluye las reglas y requerimientos de los organismos autorizados y las practicas aceptadas por las empresas. El proceso de reunir información contable dentro del sistema y la preparación de los estados financieros, constituye la función del contador.

La auditoría está encargada de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección y de procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión proporcional sobre todo ello.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Dado que el auditor evalúa los estados financieros preparados dentro de las limitaciones y restricciones del sistema de contabilidad, está sujeto a las mismas limitaciones y restricciones, es por ello que se afirma que una contabilidad confiable, arroja estados financieros confiables.

En cualquier presentación de información financieras, ya sea externa o interna, o en la ejecución de las actividades de control interno, las personas pueden ser culpables de ignorancia, influencias personales, interés propio, negligencia o incluso deshonestidad. El principal objetivo de una auditoria es eliminar, cualquiera de estas cinco causas, de ahí se desprende su labor profiláctica.

El objetivo de una auditoria es el de asistir a todos los miembros del consejo de dirección en relación al cumplimiento de que sus responsabilidades, al facilitarles análisis, evidencias, recomendaciones, y comentarios pertinentes, relativos a las actividades que revisan.

El control interno, es el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que son relativos y que están directamente relacionados principalmente con el salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los registros financieros.

Si el sistema de control interno contable es adecuado, la posibilidad de que el fraude u otros errores existan, en cualquiera magnitud es remota. Teniendo confianza en la ausencia de fraudes o errores en el proceso de la información, el auditor puede dedicar tiempo a la obtención de evidencias en relación a la situación financiera y al resultado de las operaciones.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.6 Generalidades del Control Interno

3.6.1. Definición

Según, Perdomo, A. (2004), el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa (p. 2).



Por otro lado, Mantilla, S. (2005), el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable en que los objetivos de las siguientes categorías se estén cumpliendo:

Efectividad y eficiencia de las operaciones: se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad incluyéndose aquí los objetivos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguardo de los recursos.

Fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la preparación de los estados financieros publicados y y fiables incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros derivados de dichos estados, tales como las ganancias, obtenidas, informadas públicamente.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: se refiere esta al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad (p. 4).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.6.2. Importancia

Según, Coopers & Lybrand. (1997), el control interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable (p. 7).

Según, Cuellar, G. (2003), documento recuperado de la página web, el control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que se ayudan a que la empresa realice su objetivo. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluado todos los niveles de autoridad, la administración de personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

Figura No. 3



Fuente: Información recopilada del informe COSO 2013

3.6.3. Fases de estudio y evaluación del control interno

Según, Yarasca, P. y Álvarez, E. (2006), las fases del estudio y evaluación del control interno consisten en las diferentes etapas que el auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del control interno (p. 132).

De acuerdo a, Yarasca, P. y Álvarez, E. (2006), manifiestan que no existen normas rígidas para el estudio y evaluación del control interno, consideran las actividades siguientes (p. 133):



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



1) Comprensión del control interno:

En este primer momento el auditor obtiene información tanto verbal como escrita, tomando conocimiento del negocio, de sus operaciones básicas, acerca del sistema contable, del sistema de información y demás elementos relevantes. Evalúa asimismo el ambiente de control, indagando sobre la intensidad establecida por la gerencia, percibiendo al mismo tiempo la motivación y disposición de los funcionarios para cumplirlos. En resumen, su propósito es obtener una imagen de la naturaleza de la empresa y de cómo funciona el sistema del control interno.

2) Evaluación preliminar del sistema:

A continuación, el auditor identifica los puntos fuertes y débiles, centrándose de forma muy particular en los controles clave y considerando las áreas de interés que, por ejemplo, ejecutan y procesan la información de las operaciones que constituyen las actividades de la empresa. Al término de esta etapa se habrán obteniendo elementos de juicio respecto a si puede o no confiar en determinados controles. A aquellos que muestren solidez suficiente se les aplicarán los procedimientos o pruebas de cumplimiento, mientras que los considerados débiles serán tenidos en cuenta a la hora de ampliar o modificar los procedimientos sustantivos. Asimismo, es en esta fase donde el auditor evalúa el riesgo del control.

3) Procedimientos de cumplimiento:

Estos procedimientos se aplicarán para determinar si los controles en los cuales intenta basarse la empresa están funcionando adecuadamente. Para ello, se aplican las pruebas correspondientes para comprobar si los resultados se ajustan a los datos obtenidos durante la evaluación (ya sea de forma descriptiva, mediante cuestionarios o flujogramas).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



4) Reevaluación de los controles:

Tras dar por concluidas las pruebas de cumplimiento, el auditor evalúa de nuevo el sistema en base a los resultados obtenidos en dichas pruebas, con la intención de descubrir si se ha producido alguna variación. Acto seguido, el auditor identifica los controles que le merecen confianza, tomando una decisión sobre una limitación de las pruebas sustantivas o bien acerca de su posible modificación o incluso ampliación.

5) Limitación o modificación de las pruebas sustantivas:

Si, como resultado de la evaluación preliminar, el auditor deduce que el control interno no es satisfactorio y, por consiguiente, no puede confiar en él, no será necesario aplicar pruebas de cumplimiento, sino que acudirá a las pruebas sustantivas para obtener la evidencia sobre la fiabilidad de los saldos de las cuentas de los estados financieros.

Por otro lado, si después de reevaluar los controles internos, determina que los controles no funcionan adecuadamente, aplicará necesariamente las pruebas sustantivas.

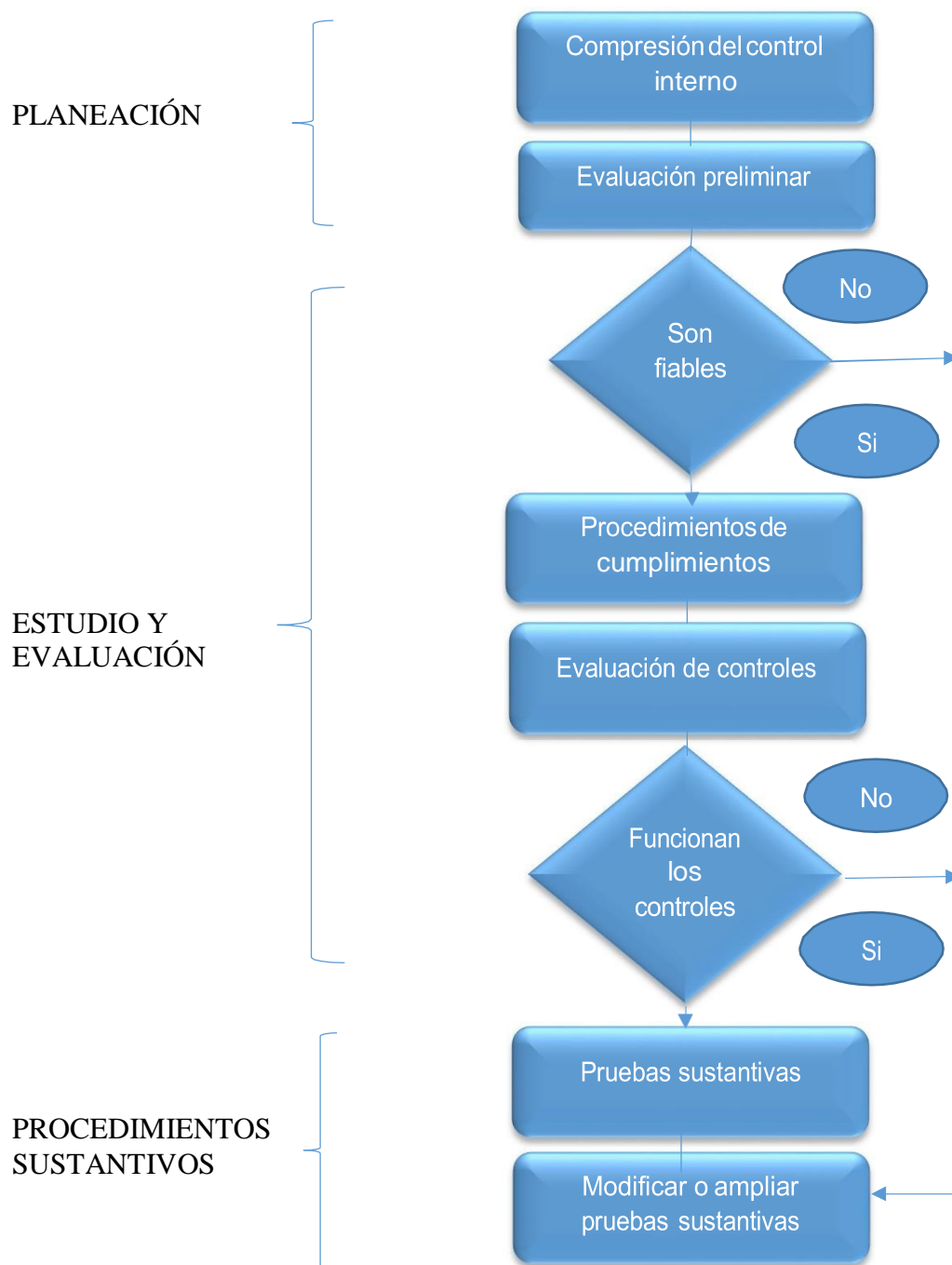
En ambos casos, y en función de las circunstancias, el auditor podría verse obligado a modificar la naturaleza y alcance de los procedimientos sustantivos para obtener la evidencia necesaria.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Figura No. 4
Fases del proceso de estudio y evaluación del control interno
(Según, Yarasca, P y Álvarez, E.)



Fuente: Yarasca, P y Álvarez, E. (2006)



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.6.4. Control Interno por ciclo de transacciones:

Según, Yarasca, P. & Álvarez, E. (2006), para efectuar una auditoria más analítica y profunda del control interno, se requiere agrupar en forma ordenada las transacciones y características de cada empresa que se resumen en (p. 135):

Existen muchas formas distintas de clasificar las transacciones u operaciones por ciclos. Sin embargo, la manera más sencilla de comprender esto parte de señalar que toda empresa en marcha realiza estas actividades:

- 1) Vende bienes o servicios y cobra por ellos.
- 2) Compra bienes y servicios y los paga.
- 3) Contrata mano de obra y la paga.
- 4) Mantiene el control de sus inventarios y de sus costos.
- 5) Mantiene un sistema de información.

Dentro de estos controles se desarrolla el flujo de transacciones. Este flujo podríamos clasificarlo como un ciclo, al cual llamaremos en adelante “ciclo de transacciones”.

De acuerdo a, Yarasca, P. y Álvarez, E. (2006), el auditor en su evaluación preliminar debe familiarizarse al menos con los ciclos de transacciones siguientes (p. 136):

a) Ventas y cobros:

- Estructura orgánica y funciones del área de ventas, incluyendo sus líneas de autoridad y responsabilidad.
- Aspectos básicos del enlace y coordinaciones de las funciones de ventas con créditos y cobranzas e inventarios.
- Controles clave



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



b) Compras y pagos:

- ☐ Estructura orgánica y funciones del Área de Compras, incluyendo sus líneas de autoridad y responsabilidad.
- ☐ Aspectos básicos del enlace y coordinación de las funciones de compra con cuentas por pagar e inventarios.
- ☐ Controles clave.

c) Remuneraciones (sueldos y jornales) Este ciclo se torna especialmente importante cuando se trata de empresas industriales, donde el costo de la mano de obra es muy significativo:

- ☐ Estructura orgánica y funciones del área que se encarga del control de la mano de obra y sueldos, incluyendo líneas de autoridad y responsabilidad.
- ☐ Aspectos básicos del enlace de las funciones de personal con las demás actividades, tales como costos, contribuciones sociales, bienestar de personal y demás.
- ☐ Controles clave.

d) Existencias (inventarios) y costos:

- ☐ Estructura orgánica y funciones del área encargada del control de inventarios (almacenes) y de la producción (procesos productivos y control de los costos), sus líneas de autoridad y responsabilidad.
- ☐ Aspectos básicos del enlace de funciones con otras áreas e intercambio de información relacionada (compra y venta).
- ☐ Controles clave.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



e) Sistema de información:

- Estructura orgánica de las áreas que procesan y elaboran información financiera y estadística de las operaciones, contemplando sistemas, métodos y procedimientos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Tabla No. 6
Ciclo y controles operativos
(Según, Yarasca, P y Álvarez, E.)

Ciclos	Controles operativos
Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none">• Nomenclatura o plan de cuentas claro y analítico a través de subclasificación de cuentas.• Presupuesto de ejecución y capital.• Plan anual de utilidades.• Contabilidad de responsabilidad y de otros.
Ventas y Cobros	<ul style="list-style-type: none">• Políticas y procedimientos de ventas.• Proyecciones de ventas y procedimientos relacionados con su planeación y control.• Procedimientos y control en la fijación de precios.• Procedimientos de evaluación y aprobación de créditos.• Políticas, procedimientos y controles para retirar y vender activos.• Procedimientos y control de cobranza
Compras y pagos	<ul style="list-style-type: none">• Políticas, procedimientos de controles de pagos.• Políticas, procedimientos y controles de compras de bienes y proyectos.• Procedimientos para evaluar y seleccionar proveedores.• Controles operativos en cuentas por pagar.
Mano de obra	<ul style="list-style-type: none">• Políticas, procedimientos y control sobre:<ul style="list-style-type: none">○ Contratación y administración de personal.○ Pagos de salarios y prestaciones sociales.○ Control del costo laboral.○ Medición de la productividad.
Inventarios y producción	<ul style="list-style-type: none">• Planificación, programación y control sobre:<ul style="list-style-type: none">○ El proceso y etapas de producción.○ El costo standard de producción y sus variaciones.○ Los residuos y material desechado en la producción.• Medición y control de los presupuestos y la productividad de la producción.

Fuentes: Yarasca, P y Álvarez, E (2006)



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.6.5. Objetivos básicos del control interno

Usualmente, se piensa que el objetivo más importante del control interno es cuidar los activos de una empresa y aunque este es, sin duda, un objetivo vital para la empresa, hay otros a los que se debe prestar atención.

Según, Estupiñan, R. (2006), “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (p. 9).

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- 1) Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- 2) Verificar lo razonable de los informes contables y administrativos, así como su fiabilidad.
- 3) Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- 4) Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados

3.6.6. Elementos del control interno

Según, Estupiñan, R. (2006), para el logro de un buen sistema de control interno se requiere de un plan de organización que involucre a toda la empresa y contribuir con los resultados esperados. Se mencionan los siguientes elementos (p. 20):

1) Elemento de organización:

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



2) Elementos, sistemas y procedimientos:

- a) Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

3) Elementos de personal:

- a) Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- b) Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- c) Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

4) Elementos de supervisión:

- a) Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

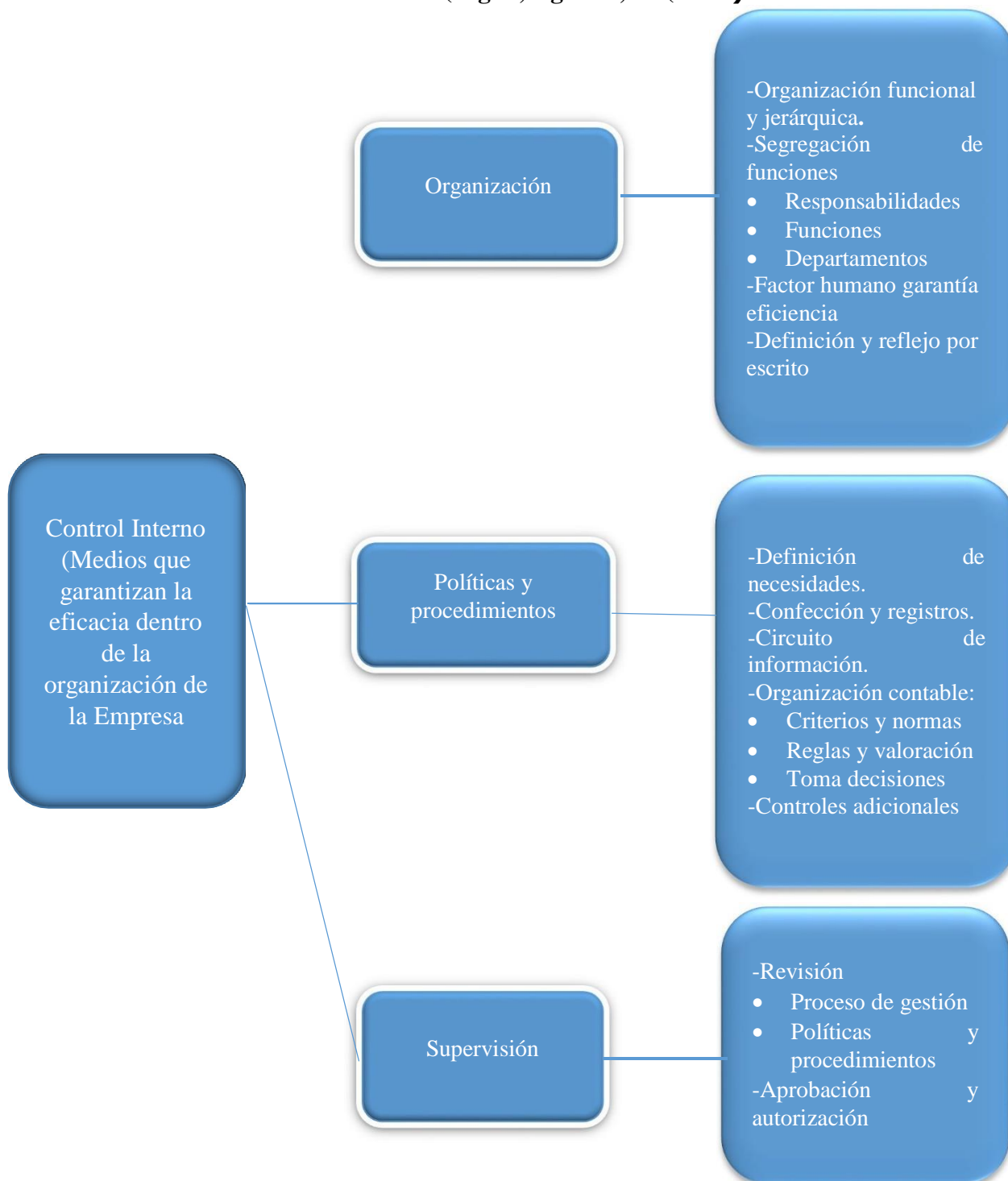
Por su parte, Aguirre, O. (2005), propone un desglose del control interno que corresponde con lo mostrado en la figura adjunta (p. 191):



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Figura: No. 5
Esfera esquemática del control interno y sus elementos
(Según, Aguirre, O. (2005))



Fuente: Aguirre, O. (2005)



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Los elementos del control interno propuestos por Aguirre, O. (2005), son los siguientes (P. 191):

1) Organización estructural:

La organización de una empresa debe venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía.

Con todo, las pautas que se deben considerar en la organización son las siguientes:

a) División de departamentos y sus responsabilidades

La organización se estructura en departamentos. En cada uno de ellos se debe de definir, de una manera clara y precisa, las funciones y tareas a realizar por el personal así como sus correspondientes responsabilidades.

b) División de funciones

La división de funciones y responsabilidades es de gran importancia para los distintos departamentos, secciones y personal de la empresa. Con ello se evita que una misma persona efectúe el ciclo de una transacción, es decir, autorización, ejecución, registro, y custodia y protección de activos.

Según Aguirre, O. (2005), el objetivo de esta segregación es reducir el riesgo de errores y asegurar que no se produzcan situaciones de fraude. Así pues, existirá una adecuada separación de competencias para cada transacción en cuanto a su (p. 192):

- Autorización y ejecución.
- Custodia de los activos involucrados en la transacción.
- Evidencia documental y registro contable.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Es recomendable que todas estas responsabilidades, junto con el límite de autoridad de las mismas, estén definidas y reflejadas por escrito.

- El factor humano: entre las garantías básicas para que el control interno sea efectivo y cumpla su finalidad está la presencia de un personal responsable, eficiente, motivado y capacitado, ya que es en el donde se apoya toda la estructura funcional y organizativa de la empresa.

Según, Aguirre, O. (2005), indica que, el factor humano puede suponer tanto una de las mayores confianzas en el sistema de la organización como uno de los mayores riesgos en el cumplimiento de los fines del control. Los aspectos que contribuyen a que el personal constituya un medio adecuado en la estructura organizativa son:

- Selección adecuada del personal siguiendo para ellos unas bases definidas según el puesto del trabajo.
- Formación del personal de una manera continuada, adaptando siempre según las necesidades de la empresa y desarrollando al máximo sus capacidades.
- Seguimiento en el rendimiento.
- Remuneraciones objetivas acordes con la capacidad de la persona y su responsabilidad en el puesto, así como incentivos sujetos al alcance de objetivos.
- Posibilidades de promoción en la organización en cuanto a puesto y responsabilidades.
- Entorno de trabajo apropiado, seguridad en el mismo, horarios racionalmente definidos, etc.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- 2) Políticas y procedimientos contables y operativos: es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo - contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos, etc.).**

Aguirre, O. (2005), considera las siguientes pautas para un buen sistema de control interno (p. 192):

- a) Equipos para el proceso de transacciones

La consideración de todas las operaciones y variables que entran a formar parte de la operativa del negocio, así como la magnitud de las mismas, son elementos básicos para la selección de los equipos que procesen dichas operaciones y sus capacidades necesarias.

- b) Registros contables y comprobantes

Los registros deben confeccionarse de tal manera que se amolden a las necesidades de información de la empresa. Se imputarán siempre en códigos, previamente definidos por la sociedad (plan de cuentas), y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones (registros de facturas emitidas, facturas recibidas, bancos, etc.). Los procedimientos serán los necesarios para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Estos registros deben mantenerse siempre al día con el objeto de disponer de la información lo más recientemente posible. De esta manera la toma de decisiones es más eficaz y la posibilidad de detectar errores más rápida.

- c) Información



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Los documentos y los elementos de registro son los medios, una vez realizados los inputs, de obtener la información. Por ello, asegura que es importante considerar los siguientes puntos en lo referente a la información:

- Canalización de la información siempre por los circuitos definidos para asegurar su control.
- Integrar la totalidad de la información obtenida por los distintos departamentos de la empresa. De este modo se podrá ratificar la fiabilidad y seguridad de la misma.
- Sistematización de la información contable a suministrar. La frecuencia y orden establecido en la recepción de la información favorece no solo la toma de decisiones sino que minimiza los posibles errores.
- Definición de la información necesaria para la toma de decisiones.
- La dirección requiere siempre conocer y estar actualizada de la gestión y situación del negocio, en todos sus aspectos, de una manera periódica. A modo de ejemplo, se podría definir la siguiente información como necesaria para la toma de decisiones:
 - Informes financieros: resultados, rentabilidad, tesorería, morosos, previsiones, desviaciones con presupuestos, etc.
 - Informes comerciales: pedidos, ventas, comisionistas, desviaciones de presupuestos, etc.
 - Situación de la fabricación: producción, productividad, planificación, desviaciones, etc.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- Informes generales: estado de futuros proyectos específicos, nuevas incorporaciones departamentales, etc.
- d) Organización contable y criterios: según, Aguirre, O. (2005), Indica que la organización contable asegura la fiabilidad de la información, de ahí que se definan unas normas y criterios contables, tales como (p. 193):
- Elaboración de un plan de cuentas contables que se ajuste a las necesidades del negocio, adaptándose a las normativas vigentes en su caso. Esta irá numerada, clasificada y definida según su naturaleza (cuadro de cuentas).
 - Criterios contables que se acojan a los principios de contabilidad generalmente aceptados, ya que el cumplimiento de los mismos son obligatorios al presentar la información contable.
 - Reglas de valoración y de cálculo, principalmente de las partidas que componen el activo y el pasivo, cálculo de precios de coste, desglose y reparto de los costes de producción, etc.
 - Documentos contables y detalles a presentar, tanto los que representen carácter obligatorio según las normativas correspondientes como los que se elaboran en el régimen interior de la empresa para la toma de decisiones (balance de situación, cuenta de resultados, estado de origen y aplicación de fondos, estado de variación de efectivo, registros de facturas).
- Controles extras: además de la definición de normas es necesario establecer una serie de controles adicionales que aseguren y maximicen la validez de la información contable.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- La ejecución de dichos controles se realizará por la persona adecuada de una manera sistemática afectando, en muchos casos, a procesos extracontables.

3) Supervisión: la supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos.

Según Aguirre, O. (2005), engloba dos funciones a destacar (p. 194):

a) Revisar por parte de la persona responsable:

- Que la gestión económico financiera está operando dentro del proceso definido, con los correspondientes controles contables, financieros y operacionales (verificación de cuadros de cuentas con datos globales, comprobación de conciliaciones, cumplimiento de compromisos).
- Las políticas, planes y procedimientos establecidos son correctos.

b) Aprobación y autorización de documentación o de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo-contable; por ejemplo:

- Aprobación de facturas recibidas antes de ser contabilizadas.
- Autorización de pagos a proveedores o salarios, etc.

3.6.7. Clasificación del control interno

Según, Aguirre, O. (2005), en lo que a la clasificación del control interno se refiere, afirma que existen dos tipos de controles internos (p. 189).

1) El control interno contable:

Se trata de los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro.

2) El control interno administrativo:

Se incluyen aquí los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera – contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal).

3.6.8. Implementación del sistema de control interno

Según Mantilla, S. (2005), esta es una actividad de responsabilidad de la alta gerencia, normalmente a través de consultores externos. Consiste en poner a funcionar, en plazos prudentes, el diseño aceptado.

Para esto el primer paso, usualmente, es la capacitación a los máximos niveles directivos como al personal clave en la organización, respecto del criterio de control seleccionado, las razones para ello y la metodología asociada con el mismo.

Lo siguiente es poner a funcionar un plan piloto, dicho plan debe realizarse en un área que sea clave para la organización, y posteriormente ir implementándolo en el resto de las áreas, y no seleccionar el área piloto por un área operativa de bajo nivel.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Finalmente, el paso siguiente en esta etapa es la consolidación e integración en un sistema único y coherente. (p. 46).

3.7 Generalidades del Informe COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadores de Normas – Treadway Commission:

3.7.1. Antecedentes del COSO:

Según Godoy, G. (2015), el informe COSO sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que plantea la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida (p. 30).

El informe COSO plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo de la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta (Treadway Commission), la cual creó en Estados Unidos en 1985 al Comité de organizaciones patrocinadoras bajo las siglas COSO, el cual está constituido por representantes de las siguientes organizaciones (p. 30, 31).

- Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos (AAA).
- Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (AIA). (AICPA)
- Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas (FEI).
- Instituto de Auditores Internos (IIA).
- Instituto de Contadores Empresariales (IMA).

Por lo tanto podemos decir que el informe COSO, surgió como una herramienta de suma importancia para las empresas alrededor del mundo, ya que ha permitido por medio de ella evaluar de una manera eficaz los controles implementados por su administración.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



necesidad de integrar metodología y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativos con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado informe COSO.

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así, que al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoria interna o externa o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integrada que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

3.7.2. Definición

De acuerdo a, La Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas, (COSO). (2013), el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales.

El control interno está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías – operaciones, información y cumplimiento.

- 1) Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas. Es un medio para llegar a un fin y no un fin en sí mismo.
- 2) Es efectuado por las personas. No se trata solamente de manuales, políticas,



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estás aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.

- 3) Es capaz de proporcionar una seguridad razonable (no una seguridad absoluta) al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- 4) Es adaptable a la estructura de la entidad (flexible) para su aplicación al conjunto de la entidad o una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

3.7.3. Factores del marco integrado COSO

Según, la Red global de conocimientos en auditorías y control interno, (AUDITOOL). (2015), con el desarrollo de las empresas cada vez más globalizados surge la necesidad que exista información más detallada y adecuada a las exigencias actuales, debido a ello y a otros factores relevantes COSO actualizo el Marco Integrado de Control Interno. Estos factores se detallan a continuación (p. 31):

- 1) Variación de los modelos de negocios como consecuencia de la globalización.
- 2) Mayor necesidad de información a nivel interno debido a los entornos cambiantes.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- 3) Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional.
- 4) Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las organizaciones.
- 5) Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y detección del fraude.
- 6) Aumento del uso de las nuevas tecnologías y su desarrollo constante.
- 7) Exigencias en la fiabilidad de la información reportada.

Debido a estos factores se realizaron algunos cambios en el marco integrado COSO, entre los que podemos mencionar: la ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global, la codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del sistema de control interno, aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno y extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externo como interno.

3.7.4. Características COSO

Según, la Red global de conocimientos en auditoría y control interno, (AUDITOOL), (2015):

Permite aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad y de acuerdo con



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



sus necesidades; presenta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional: establece los requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, como funcionan y cómo interactúan; proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre las medidas antifraude (p.2).

Constituye una oportunidad para ampliar el alcance de control más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de la información, operaciones y objetivos de cumplimiento; es un oportunidad para eliminar controles ineficaces, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad, brinda una mayor confianza en la supervisión efectiva por el consejo sobre los sistema de control interno; ofrece mayor confianza con respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad (p. 3).

Genera mayor confianza en la capacidad de la entidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y a los cambios que se produzcan en el entorno operativo y de negocios: permite lograr una mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno efectivo; y facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección pueda eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes (p. 3).

La efectividad del sistema de control interno depende de estas características, y de esta manera se puede obtener una certeza razonable del logro de los objetivos en la



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



entidad; un sistema de control interno efectivo reduce a nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a las categorías de objetivos. Para estos es indispensable que los componentes y principios están presentes en el funcionamiento.

Por lo tanto, el informe COSO se caracteriza por brindar mayores expectativas del gobierno corporativo, de las competencias y responsabilidades, a brindar ayuda para prevenir, desalentar y detectar el fraude, a enfocarse a la globalización de mercados y operaciones, y hacer uso con mayor confianza en tecnologías ya que evolucionan rápidamente.

3.7.5. Objetivos del COSO

Según la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas, (COSO). (2013), el marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

a) Objetivos de operaciones.

Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

b) Objetivos de información.

Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa que pueden abarcar aspectos de confiabilidad. Oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



c) Objetivos de cumplimiento.

Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

3.7.6. Limitaciones COSO

Según el Comité de organización patrocinadores de normas, (COSO, 2013), las limitaciones pueden originarse por los siguientes factores:

- La falta de adecuaciones de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser errónea y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos conscientes e inconscientes.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal para eludir los controles mediante confabulación, entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización
- Conspiraciones o complots (s. p).

En consideración de lo expuesto las limitaciones del control interno están contenidas en errores por falta de capacidad para ejecutar las instrucciones definidas por la dirección de la empresa, juicio en la toma de decisiones, mala interpretación, negligencia, distracción o fatiga, inobservancia gerencial a las políticas o procedimientos prescritos, colusión, costo – beneficio.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3.7.7. Componentes del Control Interno COSO 2013

Según, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Normas, (COSO). (2013), el proceso de control interno se separa en cinco componentes:



1) Ambiente de control

El entorno de control rinda la información general sobre la conciencia de la organización con respecto a los controles y sobre sus intenciones de evitar riesgos.

2) Evaluación de riesgos

Un riesgo de negocio es un hecho, una acción o una omisión que podría afectar adversamente la capacidad de una organización de lograr sus objetivos de negocio y ejecutar sus estrategias con éxito, y en algunas circunstancias podría resultar ser una oportunidad. Los factores que impactan el riesgo de fraude y corrupción son el incentivo o presión, la oportunidad y la actitud o racionalización.

Los riesgos pueden provenir de diversas fuentes y afectar los objetivos de negocios de distintos niveles de la organización. El origen de la amenaza puede ocurrir por los riesgos externos los cuales pueden ocasionar efectos en la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, lo que se traduce en riesgo de la entidad.

El origen de la amenaza también puede ser por riesgos internos, los que pueden producir efectos en la integridad de la información financiera, lo que a su vez puede generar un riesgo de procesos. Finalmente el riesgo inherente puede tener efectos en los que respecta al cumplimiento de leyes y reglamentaciones lo que puede conllevar a riesgos de actividades.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3) Actividades de control

Se define control como toda medida tomada para mitigar o gestionar el riesgo, y para que la probabilidad de que un negocio o proceso logre sus metas y objetivos sea mayor.

Los controles son actividades incorporadas al proceso que ayudan a prevenir o detectar la ocurrencia de un evento de riesgo, a fin de cumplir los objetivos generales de negocio y del proceso. Los tipos de controles son:

a) La oportunidad en que se ejecuta el control

- **Preventivo:** actividad que ayuda a evitar que ocurra un riesgo.
- **Detectivo:** actividad que permite identificar errores al momento de presentarse.
- **Correctivos:** actividad que permite identificar errores posteriores a su presentación.

b) El grado de automatización

- **Manual:** actividad que depende de la habilidad de la persona para prevenir o detectar los errores ocurridos utilizando información proveniente de un sistema.
- **Automático:** actividad que es realizada internamente por el sistema.

4) Información y comunicación

La eficacia del control interno depende de la comunicación oportuna de expectativas y resultados, las estrategias de comunicación son esenciales para adaptar el entorno a nuevas condiciones o actuar frente a deficiencias críticas.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



5) Actividades de Supervisión

Prevención y monitoreo: la prevención y monitoreo se debe efectuar sobre los diferentes documentos que regulen y sustenten el desarrollo de las actividades de la organización, sean éstos de gestión, operativos o de control. Ello con la finalidad de tener una seguridad razonable de que se van a cumplir con los objetivos así como aquellos relacionados con el control interno.

Seguimiento de resultados: implica reportar las deficiencias, pues provee información necesaria para la mejora continua de los procesos de la organización, para ello se requiere registrar y comunicar las deficiencias de manera oportuna, a través de reportes, con la finalidad que se tomen acciones correctivas. Implementar y dar seguimiento a las medidas correctivas tomadas.

Compromisos de mejoramiento: son las acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el sistema de control interno y en la gestión de las operaciones, al efectuarse la autoevaluación y la evaluación independiente.

3.7.8 Principios de los Componentes de Coso 2013.

De acuerdo al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas, (COSO) (2013), el marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación se presentan los principios que soportan los



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Componentes del control interno.

1) Ambiente de control

- 1) La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- 2) El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- 3) La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiada para la consecución de los objetivos.
- 4) La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- 5) La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

2) Evaluación de riesgos

- 1) La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- 2) La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- 3) La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- 4) La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3) Actividades de control

- 1) La organización define y desarrolla actividades que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- 2) La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de la entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de os objetivos.
- 3) La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que lleva dichas políticas a la práctica.

4) Información y comunicación

- 1) La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno
- 2) La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- 3) La organización comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno

5) Actividades de supervisión

- 1) La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- 2) La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

3.7.9. Efectividad del Control Interno

Según, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas, (COSO) (2013), el marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo, Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y pueda hacer referencia a una a dos o a las tres categorías de objetivos. Para ello es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes y principios este presente y en funcionamiento. Presente se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. En funcionamiento se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes estén siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.
- Los cinco componentes funcionan de forma integrada. De forma integrada se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separados sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependiente y existen una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Cuando exista una deficiencia grave respecto a la presencia y funcionamiento de un componente o principio relevante o con respecto al funcionamiento conjunto e integrado de los componentes, la organización no podrá concluir que ha cumplido los requisitos de un sistema de control interno efectivo.

Cuando se determina que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrá una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operación efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Entiende en qué medida las operaciones se gestion con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos puedan tener un impacto significado en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reportes especificados de la entidad.
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas.

El Marco requiere la aplicación del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar, y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad. El uso de dicho criterio profesional dentro de los límites establecidos por las leyes, regulaciones y normas mejora la capacidad de la dirección para tomar mejores decisiones sobre el control interno, pero no puede garantizar resultados perfectos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Según, Qualpro Consulting, S.A. (s/f), para determinar que el sistema de control interno es efectivo se requiere que los cinco componentes y los principios estén presentes y funcionando (p. 19):

- **Presente:** la determinación de que los componentes y los principios relevantes existen en el diseño y la implementación del sistema de control interno para lograr los objetivos específicos.
- **Funcionando:** la determinación de que los componentes y los principios relevantes continúan existiendo en la dirección del sistema de control interno para lograr los objetivos.

No todos los puntos de enfoque son requeridos para valorar la efectividad del sistema de control. La administración puede determinar que algunos de estos no son relevantes y puede identificar y considerar otros.

De esta manera, el marco integrado de control interno facilita la labor de diseño y supervisión del sistema de control interno y permite comprender con más claridad el contenido, significado y el impacto que los sistemas de control interno implementados tienen al momento de mitigar los riesgos de la organización.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



IV. PREGUNTAS DIRECTRICES

Las preguntas directrices que se formularon para responder a los problemas que existe en la empresa son:

- 1) ¿Cuál es el marco legal y normativo de las cuentas por cobrar de la empresa Transporte y Servicios, EXPRESS, del periodo 2017 – 2018?
- 2) ¿Cuáles son los procedimientos que realiza la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, para las cuentas por cobrar, del periodo 2017 – 2018?
- 3) ¿Cómo es el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, del periodo 2017 – 2018, bajo la metodología COSO 2013?
- 4) ¿Qué riesgos se identifican en el área de cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, del periodo 2017 – 2018?



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



V. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
Identificar el marco legal y normativos de la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS.	Marco legal y normativo	<u>Según, el Colegio de Posgrado, es un conjunto de normas jurídicas que se establece en la Ley y tiene carácter general, mientras que el marco normativo son las normas o reglas específicas para realizar y atender un proceso, es decir son más específicas. Documento recuperado. (https://colpos.mx/wb/index.php/marco-normativo).</u>	Proceso de identificación del marco legal y normativo que rigen a la empresa de transporte para su operación.	Ley, 822. Ley de Concertación Tributaria y su reglamento. Ley, 524, Ley General de Transporte y su reglamento. Documento constitucional de la Empresa.	Anexo 2 Guía de revisión documental (p 2, p 5, p 9)
					Anexo 1 Guía de observación (ps 1, 2, 3, 4)
					Anexo 3 Entrevista 1 (ps del 1 al 6) Anexo 5 Entrevista 3 (ps 16 al 18)
Analizar los procedimientos a las cuentas por cobrar, aplicados por la Empresa de Transportes y Servicios EXPRESS.	Procedimientos de las Cuentas por cobrar	Sin un eficiente mecanismo de control de las cuentas por cobrar provocaría que estas, aumenten trayendo consigo menos entrada de efectivo y un falso incremento del capital de trabajo. (https://www.gestiopolis.com/procedimiento-para-la-administración-de-las-cuentas-por-cobrar/)	Proceso de análisis de los procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar.	Manuales de funciones, políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar, recuperación y otorgamiento de créditos. Informes, reportes, conciliaciones, planes y objetivos.	Anexo 1 Guía de Observación (ps 1 al 14)
					Anexo 2 Guía de revisión documental (ps 1 al 5 y 7)
					Anexo 4 entrevista 2 (ps del 2 al 8, 10, 11, 12, y 13)
					Anexo 5 Guía de entrevistas 3 (ps 15, 16,y 20)
					Anexo 6 Guía de entrevista 4 (ps del 1 al 4, 7, 8,12 y 13)



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
Evaluar el control interno y riesgos de las cuentas por cobrar aplicados de la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, durante el periodo 2017, 2018, bajo la metodología COSO 2013.	Control interno y riesgos de las cuentas por cobrar	<u>Comisión de organizaciones de normas (COSO 2013, El control interno es un proceso llevado a cabo por la administración, dirección y demás personal de la entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable, pero no absoluta, el cual es adaptable a la estructura de la entidad.</u>	Proceso de revisión al control interno y riesgos de las cuentas por cobrar mediante el Enfoque basado en COSO 2013.	Los cinco componentes del enfoque COSO 2013, (Ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de Monitoreo) y sus 17 principios en total (ver anexo 27)	Anexo 7 Cuestionario 1, (ps del 1 al 21) Anexo 8, Cuestionario 2 (ps del 22 al
					34) Anexo 9 Cuestionario 3 (p del 35 al 54) Anexo 10 Cuestionario 4 (ps del 55 al
					65) Anexo 11 Cuestionario 5 (ps del 66 al 72) Anexo 1 Guía de Observación (ps del 1 al
		De acuerdo a la organización Internacional de Normalización (2009), el riesgo es el efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos, además involucra consecuencias <u>positivas (oportunidades) que permiten a la organización susceptibilidad a efectos negativos</u> o amenazas que se determinan según su intensidad.			14) Anexo 2 Guía de revisión documental (ps del 1 al 10)



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



VI. DISEÑO METODOLÓGICO

Según, Balestrini, M. (2006), el marco metodológico, es la instancia referida a los métodos, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría calcula las magnitudes de lo real. El cual se deberá plantear todo el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de obtención de los datos (p. 125).

La investigación es para presentar acciones que ayuden en la mejora del control interno de los procesos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, para ser utilizados a partir del 2020, por lo cual se procede a la realización de una evaluación al control interno de los procesos de las cuentas por cobrar para conocer a fondo los errores y deficiencias aplicados en los periodos 2017 y 2018, en la empresa.

6.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de carácter descriptivo y está orientada a recopilar información y detallar características importantes del problema sujeto de estudio, lo cual permitirá evaluar la operatividad del control interno implementado por la empresa. En esta tesis se identificó los procesos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa. Se evaluó los resultados, que permitió proponer acciones de ayuda para mejorar el área de cuentas por cobrar.

Descriptivo porque implicó observar y detallar el fenómeno en su contexto natural, para determinar su eficacia y validez, correspondiente al periodo 2017 – 2018.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



6.2 Enfoque de la investigación

Según, Hernández, R. (2014), la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (p. 358).

El enfoque del presente estudio es cualitativo, ya que describe a través de la recolección de datos, preguntas y cuestionarios los procedimientos que la empresa ha utilizado en el periodo 2017 y 2018 en el área de cuentas por cobrar, con el propósito de analizarlos y de esta manera, su evaluación para que contribuya al buen funcionamiento del área y a la toma de decisiones más acertadas, por parte de los tomadores de decisiones.

6.3 Población y muestra

6.3.1 Población

Según, Hernández, R. (2014), es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de determinados especificaciones (p. 174).

La población de esta investigación está compuesta por la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS.

6.3.2 Muestra

De acuerdo a, Hernández. R. (2014), la muestra es un subgrupo de la población de interés, sobre el cual se recolecta datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa (p. 173).

La muestra de esta investigación son las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, del periodo 2017 – 2018.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



6.4 Fuentes y técnicas para la recolección de información

□ Fuentes de investigación:

En esta tesis se ha acudido a fuentes de información secundarias tales como: libros, sitios de internet, y trabajos de grado relacionados con el tema bajo estudio que sirvieron de apoyo para el desarrollo de esta investigación. Su validez radica en el hecho de que son obtenidos por fuentes fidedignas, que aportan credibilidad a la investigación.

La tesis también dependió de fuentes de información de fuentes primarias en donde se obtiene información directamente a través del contacto inmediato con el objeto de análisis. Existen varias fuentes para recopilar la información necesaria y que nos brinde las pautas a seguir para darle un valor agregado a la empresa al finalizar esta investigación pero nos enfocaremos en las siguientes: observación, revisión documental, encuesta, entrevista, cuestionario,

□ Técnicas de investigación:

Según, Hernández, S. (1998,), consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (P.277).

Las técnicas de recolección de información son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permiten formar un juicio profesional y objetivo, que facilite la calificación de los hallazgos detectados en la materia examinada. En esta investigación las técnicas a emplear serán aplicadas al gerente, al administrador, al contador, al jefe de crédito y cobranza y un colaborador, siendo estas las siguientes:



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Guía de observación: utilizado para conocer el funcionamiento de las cuentas por cobrar, como llevan a cabo los empleados el cumplimiento de diferentes actividades y los procesos que realiza el área sujeto a investigación.

Guía de entrevista: utilizado para entrevistar al gerente, al responsable de cuentas por cobrar, al administrador, al contador, y un colaborador, para analizar los procedimientos y procesos aplicados a las cuentas por cobrar durante el periodo 2017 – 2018, de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS.

Guía de cuestionario: utilizado para entrevistar al gerente, para evaluar el control interno y los riesgos de las cuentas por cobrar basado en COSO 2013.

Guía de revisión documental: utilizados para revisión de la documentación asociada a los expedientes, normas, políticas, manuales y procedimientos establecidos por la empresa, para constatar que se estén cumpliendo con los requisitos básicos para el otorgamiento de créditos.

Para la identificación y evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar, se realizó en conjunto con el gerente quien aportó ideas de los posibles riesgos y causas que podrían materializarse y poner en riesgo la situación financiera de la empresa. Se procedió a evaluar los riesgos identificados en probabilidad e impacto.

Cuestionario: cuestionario bajo la metodología COSO 2013, desarrollado bajo los cinco componentes, 17 principios y los 72 puntos de enfoques. Referenciado en el Anexo 7, 8, 9, 10 y 11.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Se realizó análisis de cada uno de los componentes del COSO 2013, con el objetivo de determinar si los procedimientos establecidos por la gerencia y la administración de la empresa se encuentran presentes y funcionando.

Presente: se refiere a que los componentes y principios existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. La medición de la calidad de la aseveración “Presente” en cada punto de enfoque se aplicó la siguientes escala del 1 al 4. (Ver tabla No. 7)

Tabla No. 8

Calificación aseveración “Presente”

Calificación	Descripción
1	El control no está diseñado.
2	El control está implementado, pero no documentado, ni divulgado.
3	El control está presente, es evaluado y mejorado continuamente.
4	El control esta divulgado oficialmente y totalmente implementado.

Funcionando: se refiere a que los componentes y principios están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos identificados. La medición de la calidad de la aseveración funcionando en cada punto de enfoque se aplicó la siguiente escala del 1 al 4. (Ver tabla No. 8).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Tabla No. 9

Calificación aseveración “Funcionando”

Calificación	Descripción
1	La implementación del control interno se encuentra en plan de ser planificado.
2	El control aplicado difiere a lo establecido sobre controles y procedimientos, y/o se reacciona ante eventos no previstos de forma presente.
3	En general el control es aplicado conforme los manuales, pero aún se identifican algunas variaciones de procedimientos entre unidades.
4	Los procedimientos de control están estandarizados y se realizan inspecciones de calidad orientadas a la mejora continua.

6.5 Instrumentos de análisis de datos

Según, Busot, A. (1991), el análisis de los datos es una etapa de lógica y de reflexión, que deja y simplifica el camino del investigador para la correcta interpretación del problema abordado (p.245).

Una vez que los datos fueron codificados y transferidos a una matriz de datos, se procedió a su análisis, En esta investigación se utilizó la técnica de análisis cualitativo y observación consultando con los propios responsables de los procesos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



VII. ANALISIS DE RESULTADOS

Una vez procesada la información obtenida mediante aplicación de instrumentos de investigación aplicados al Gerente, al Administrador, al Contador, y al Jefe de crédito y cobranza y un colaborador de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, mediante entrevistas, guía de observación, guía de revisión documental incluyendo cuestionario de entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación así como monitorio bajo el enfoque del modelo COSO 2013, relacionado a las cuentas por cobrar de la empresa se presentan las siguientes resultados:

7.1. Marco legal y Normativo

De acuerdo a la guía de revisión documental anexo 3, los resultados confirmó que la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, cuenta con una escritura de constitución conformado por dos socios igualitarios que a la vez ejercen cargos dentro de la empresa. La empresa aplica las retenciones salariales y comerciales de acuerdo al código tributario y la ley de concertación tributaria vigente.

Con la aplicación de los instrumentos de investigación en anexo 3 y 4 se demostró que los procesos de las cuentas por cobrar se realizan de forma deficiente. De igual forma los instrumentos de investigación mostraron que la empresa no cuenta con normativas y manuales, por otro lado en el área de cuentas por cobrar se encuentra establecido que los créditos se vencen a los treinta días. El personal ejerce sus funciones de acuerdo a tareas asignadas de forma verbal de parte del gerente o el administrador.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



No se efectúa provisión de cuentas incobrables, ni están presentada en los estados financieros por consiguiente esto afecta consideradamente a la empresa en los resultados de las utilidades del año en estudio.

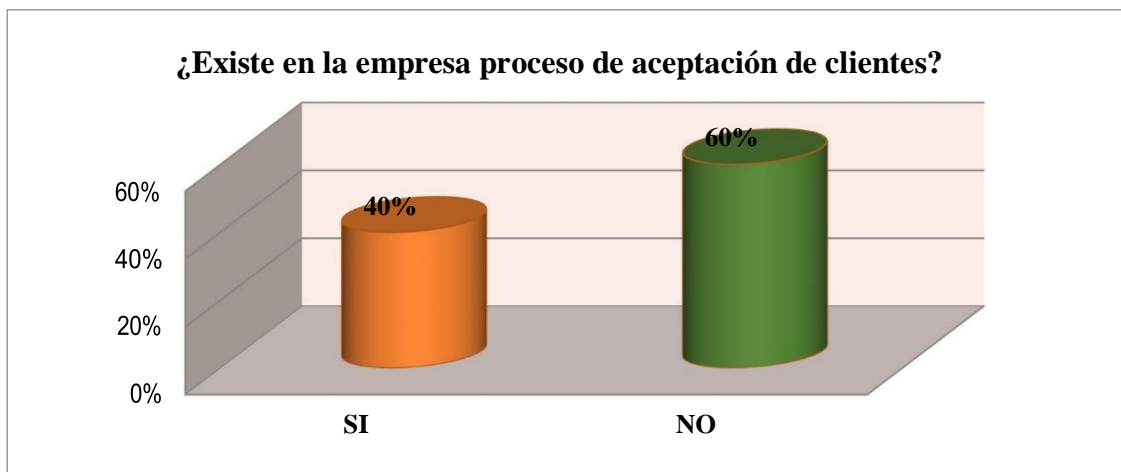
7.2. Procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar

Para realizar análisis a los procedimientos del control interno de cuentas por cobrar aplicados en la empresa de Servicios de Transporte, EXPRESS se combinaron una serie de instrumentos: entrevistas, guía de observación, guía de revisión documental, para determinar su aplicabilidad en dicha área.

7.2.1 Proceso de aceptación de clientes (Anexo 12)

Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿Existe en la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, proceso de aceptación de clientes?, el 40% equivalente a 2 personas confirmo que sí, y un 60% que equivale a 3 personas, respondió que no.

Grafico No. 1
Proceso de Aceptación de clientes





EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018

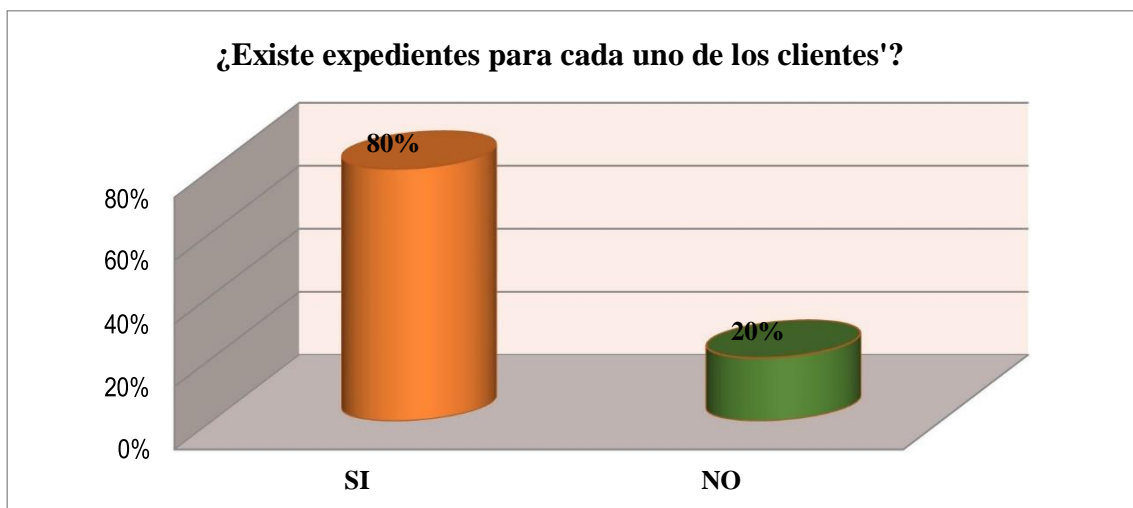


Mediante el instrumento anexo 4, se constató que la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, no cuenta con un proceso de aceptación de clientes adecuado debido a que no realizan verificación de la situación económica del cliente y únicamente se le solicita número de teléfono y cedula. No hay ningún contrato que sustenta dicho servicio, por lo tanto es necesario mejorar el proceso de aceptación de clientes, con el objetivo de garantizar el pago de los servicios a créditos otorgados.

7.2.2 Expediente de clientes (Anexo 13)

Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿Existe expedientes para cada uno los clientes?, el 80% equivalente a 4 personas confirmo que sí, y un 20% que equivale a 1 persona, respondió que no.

Grafico No. 2
Expedientes de clientes



Mediante los instrumentos en anexo 4, se constató que existen expedientes únicamente para los clientes que tienen crédito con la empresa y estos se encuentran desactualizados porque no se archivan las facturas y recibos diariamente motivo por el cual



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018

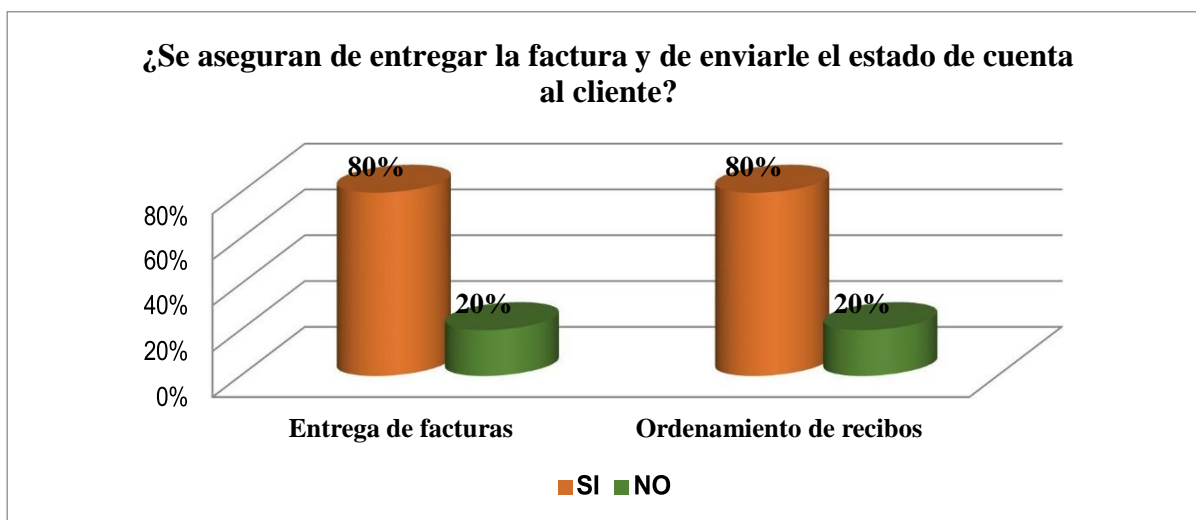


no se preparan los estados de cuenta de los clientes diario y los saldos del mayor con el auxiliar por consiguiente no están actualizados.

7.2.3 Facturas y estado de cuentas enviados a los clientes (Anexo 14)

Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿Se aseguran de entregar las facturas y de enviar los estados de cuenta a los clientes?, el 80% equivalente a 4 personas confirmo que sí, y un 20% que equivale a 1 persona, respondió que no.

Grafico No. 3
Facturas y estados de cuentas enviados a los clientes



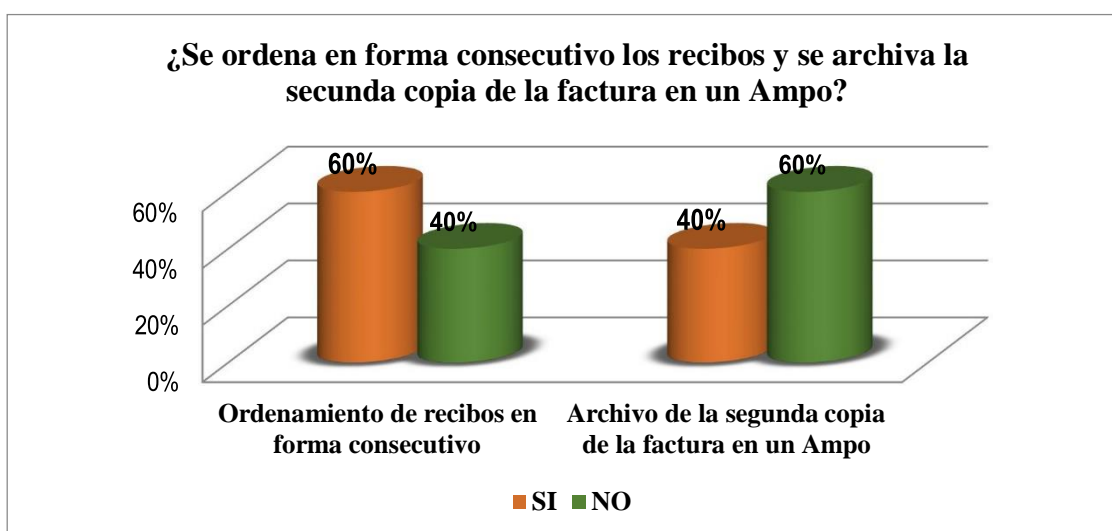
Mediante los instrumentos en anexo 4, se detectó que la factura se prepara en la empresa al finalizar la jornada de traslado de carga mediante la quía de carga por lo que dicha factura no se entrega de forma inmediata al cliente, mediante llamada telefónica se le informa al cliente de su estado de cuenta únicamente si el cliente deja de hacer los pagos que le corresponde de acuerdo a lo acordado.



7.2.4 Archivo de facturas y ordenamiento de recibos en Ampos (Anexo 15)

Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿Se ordena diariamente en forma consecutivos los recibos?, y, ¿Se lleva un archivo ordenado de la segunda copia de las facturas en un Ampo?, el 60% equivalente a 3 personas confirmó que sí, y un 40% que equivale a 2 personas, respondió que no.

Grafico No. 4
Archivo de facturas y ordenamientos de recibos en Ampos



Mediante los instrumentos en anexo 4, se constató que los archivos de las facturas y recibos no están actualizados, debido a que no se cuenta con personal de apoyo en el área de Crédito y Cobranza y el encargado de dicha área ejerce varias funciones en el puesto, y por lo tanto es imposible para el contener dichos archivos al día, motivo por el cual no se



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018

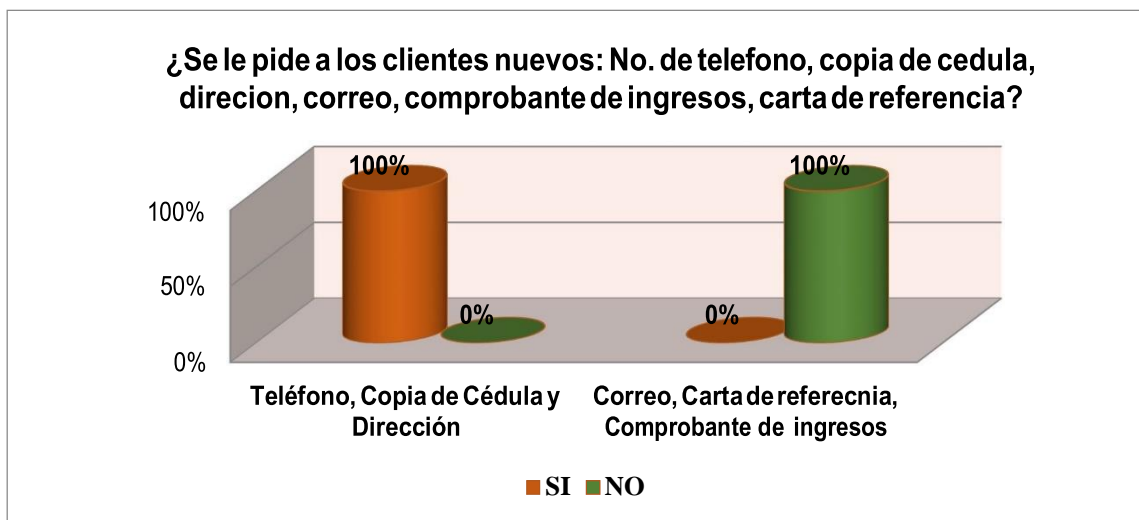


cuenta con datos exactos del monto de las ventas realizadas al crédito o al contado, lo que puede generar desinformación en las ventas.

7.2.5 Requisitos para el otorgamiento de crédito (Anexo 16)

Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿Se le pide a los solicitantes el número de teléfono, copia de cedula como requisito de crédito? el 100% equivalente a 5 personas respondió que sí, Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿Se le pide a los solicitantes correo electrónico, comprobante de ingreso mensual, carta de recomendación, dirección de domicilio o lugar de trabajo, como requisito de crédito?, el 100% equivalente a 5 personas respondió que no.

Grafico No. 5
Requisitos para el otorgamiento de créditos



7.2.6 Registro contable (Anexo 17)

Se logró constatar que a los clientes no se les pide información suficiente que asegure la recuperación del crédito, porque no existe un procedimiento que lo estipule y la empresa no cuenta con políticas para el otorgamiento de crédito.

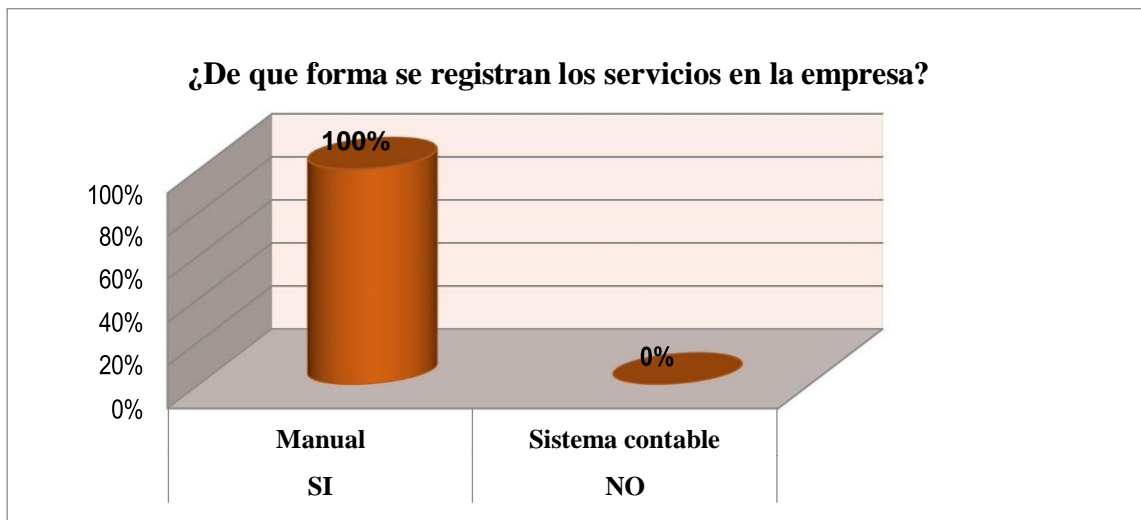


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿De qué forma se registran los servicios de transporte en la empresa? El 100% equivalente a 5 personas respondió que de forma manual.

Grafico No. 6
Registro contable



Se constató mediante el instrumento en anexo 4, que las cuentas por cobrar no se controlan en un software contable, sino en una plantilla de Microsoft Excel, y está presente como un proceso documentado y en proceso de implementación, pero se encuentra funcionando de manera distinta a las normas de control interno que se deberían implementar en la empresa.

7.2.7 Actualización de las cuentas por cobrar (Anexo 18)

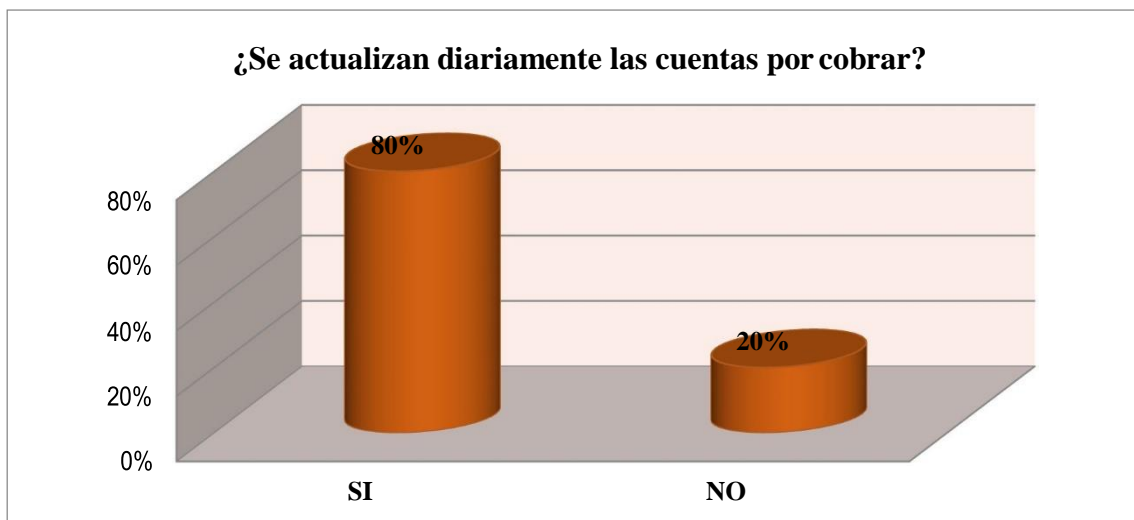
Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿Se actualizan diariamente las cuentas por cobrar?, el 80% equivalente a 4 persona confirmo que sí, y un 20% que equivale a 1 personas, respondió que no.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Grafico No. 7
Actualización de cuentas por cobrar



Mediante los instrumentos en anexo 4, se constató que las cuentas por cobrar se encuentran desactualizados, esto es debido a que la persona encargada de su actualización es el encargado del área de crédito y cobranza, el cual tiene varias funciones en el puesto y no cuenta con personal de apoyo, lo que genera que el estado de cuenta de clientes no estén actualizados.

7.2.8 Verificación de la cuenta de mayor con el auxiliar (Anexo 19)

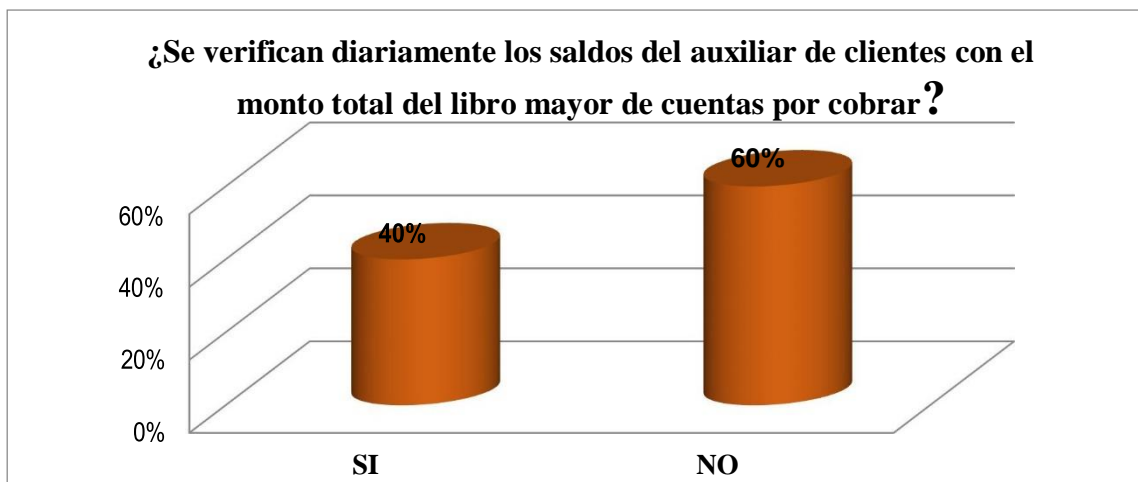
Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿Se verifican diariamente los saldos del auxiliar de clientes con el monto total del libro mayor de cuentas por cobrar? El 40% equivalente a 2 personas confirmo que sí, y un 60% que equivale a 3 personas, respondió que no.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Grafico No. 8
Verificación de la cuenta de mayor con el auxiliar



Mediante el instrumento en anexo 4, se constató que no se realiza verificación de saldos del auxiliar de clientes con el mayor, debido a que esta cuenta no está conciliado, lo que ha provocado que existan cuentas por cobrar de clientes que tienen más de cien días de no pago, que puede provocar la creación de cuentas incobrables.

7.2.9 Existencia de manuales (Anexo 20)

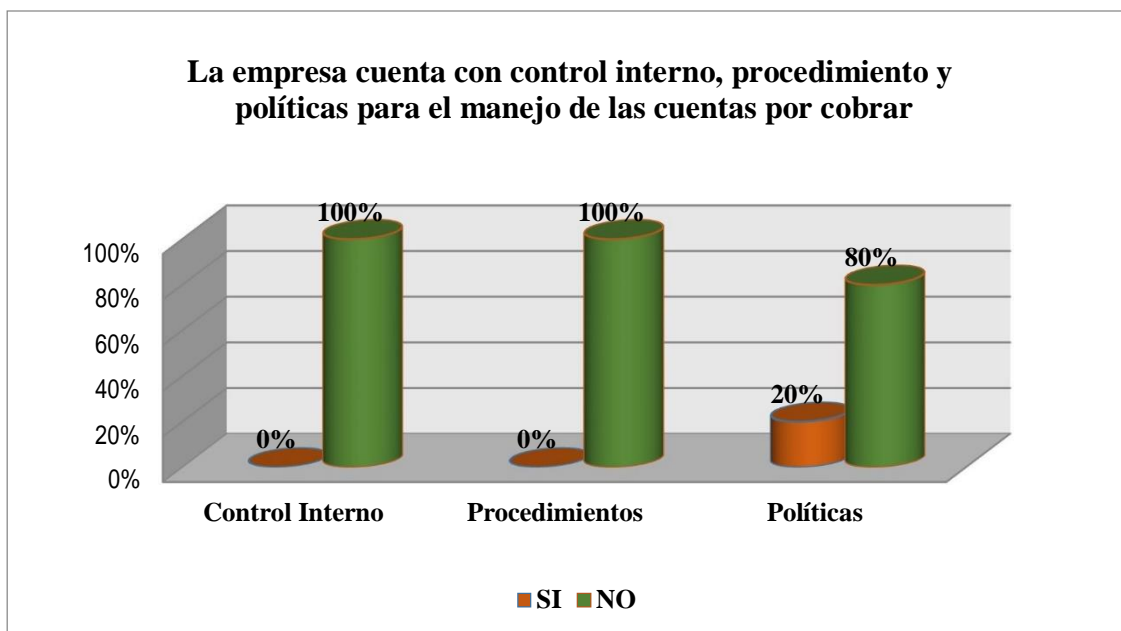
Cuando se le pregunto a los entrevistados ¿La empresa cuenta con manual de control interno para las cuentas por cobrar?, El 100% equivalente a 5 personas confirmo que no. Cuando se les pregunto, ¿La empresa cuenta con manual de políticas para el área de cobranza?, El 20% equivalente a 2 personas confirmo que sí, y un 80% que equivale a 3 personas, respondió que no. Cuando se les pregunto ¿La empresa cuenta con procedimientos para las cuentas por cobrar? El 100% equivalente a 5 personas confirmo que no.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Grafico No. 9
Existencia de manuales



Igualmente se constató que en la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, no existen manuales de control dónde se establezcan políticas de procedimientos y control del área cuentas por cobrar y de créditos y cobranzas, debido a que las funciones y responsabilidades, el gerente de manera verbal las comunica al trabajador.

7.2.10 Asignación de autoridad y responsabilidad (Anexo 5, 7)

Así mismo se constató que en la empresa se realiza asignación de autoridad y responsabilidad al personal, pero es un procedimiento que no se encuentra documentado y éstos no funcionan de acuerdo a las normas generales de segregación de funciones de personal.

No existe manual dónde se establezcan las funciones y responsabilidades de cada puesto, el personal tiene conocimiento de ello, porque el gerente de manera verbal se las



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



comunica a cada trabajador. Como no existe una persona encargada del área de recursos humanos, el auxiliar contable se encarga de los asuntos relacionados con esta área.

**7.2.11 Contratación, segregación de funciones y capacitación de personal
del área de cuentas por cobrar (Anexo 1, 2)**

□ **Contratación de personal**

No existen estándares que permitan contratar a personas capaces y hábiles que cumplan con las características necesarias para desempeñar este tipo de funciones, es por ello que no se cuenta con el personal idóneo que tenga destrezas y el conocimiento esencial para desempeñarse de manera eficiente en el cargo.

□ **Segregación de funciones**

Las funciones a cumplir por cada uno de los colaboradores del área de cuentas por cobrar no son asignadas de forma equitativa, ni tienen rotación entre ellos, es por eso que existe recarga de trabajo en algunos colaboradores.

No existe una adecuada segregación de funciones porque la persona que registra los créditos realiza también los registros de cuentas por cobrar, y que el gerente también se encarga de realizar cobranzas de créditos. La persona encargada de controlar las cuentas por cobrar, realiza funciones de (responsable de crédito y cobranza, autoriza el crédito, prepara informes, verifica los pagos, realiza cobranza), y además no está preparada, ni apto para desempeñar el cargo.

□ **Capacitación**

También no se realizan capacitaciones ni valuaciones de puestos y tampoco evaluaciones de desempeño de personal, generando que no se cumplan con los objetivos planteados, lo que provoca errores y deficiencias en la aplicación de los procesos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



7.2.12 Relación de comunicación de la gerencia con el área de cuentas por cobrar (Anexo 6)

Se ejerce buena comunicación en el área de crédito y cobranzas, para la coordinación con otras áreas con el objetivo de que se cumple el objetivo encomendado.

La gerencia no toma en cuenta las sugerencias y quejas que son transmitidas del área de crédito y cobranza con respecto problemas, y estos no son revisados de forma inmediata lo que puede generarse en problemas más graves para la empresa. Además no se le da a conocer al personal el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

7.2.13 Planes y objetivos de recuperación de cartera (Anexo 2, 6)

El gerente establece planes y objetivos globales de las actividades para incrementar las ventas y el número de clientes, pero no está escrito ni sustentado, y además el resto del personal desconoce de ello.

7.2.14 Código de Conducta del área de cuentas por cobrar (Anexo 6 y 8)

Se logró constatar que en el área existe un listado de valores éticos, aunque este no es del conocimiento de los empleados y colaboradores, por lo tanto es como si no existiera.

7.2.15 Forma de pagos de los créditos (Anexo 6)

El pago de los créditos se efectúa mediante abono en la cuenta corriente de la empresa, a través de cheques, efectivos o transferencias, lo cual es revisado por el jefe del área de créditos y cobranza. En la empresa es usual que el cliente aun adeudando se le sigue otorgando más crédito, lo cual genera que la rotación de las cuentas por cobrar sea en periodos más extensos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



7.2.16 Supervisión y seguimiento de los créditos (Anexo 5)

No se examina la causa de falta de pago del cliente, No se verifican los límites de crédito en cada cliente, porque no se tiene bien definidos los procedimientos de seguimientos de cuentas por cobrar, además el personal no tiene bien clara sus responsabilidades y funciones para hacer que se cumplan a nivel más óptimo.

Se constató que es común de que en la empresa cuando el cliente cumplido el plazo pactado (30 días), no cumpla con el pago y lo haga en su mayoría pasando los 60 días o más; frente a esta situación la persona encargada del cobro insiste a través de llamadas telefónicas hasta que el cliente decide realizar algún abono o cancelar el crédito.

7.2.17 Rotación y recuperación del crédito: (Tabla 10) y (Anexo 29 y 30)

Para la recuperación del crédito la Empresa de Transportes y Servicios EXPRESS, concede hasta 30 días de crédito a sus clientes a partir de la fecha de emisión de la factura por el servicio de otorgado. El promedio de rotación de la cartera de clientes es de 79 días en el 2017 y 90 días 2018.

El saldo de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2018 fue de C\$425,622.00 el cual representa el 34 % del total de activo y en el 2017 fue de C\$405,202 que represento el 32 %. Esto indica que este rubro es importante dentro de la situación financiera de la empresa, ya que con ello, con un cobro eficiente estaría cubriendo sus obligaciones financieras y contar con solvencia para el pago de sus obligaciones en menor tiempo. La cartera en mora al 31 de diciembre el 2018, fue del 67%, y el año 2017 fue de 43 % lo cual se considera muy alto en comparación con el total de la cartera del periodo correspondiente.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Mediante análisis se comprobó que en el periodo estudiado la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS su cartera tuvo una rotación en el periodo del 2017 de 5 veces y en el periodo 2018 4 veces.

Tabla No. 10
Rotación y recuperación de la Cartera de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, periodo 2017 - 2018

Descripción	2017	2018	(+/-)
Monto total de las cuentas por cobrar	405,202.00	425,622.00	20,420.00
Numero de dias que tarda la empresa en cobrar a sus clientes o convertir la cartera en efectivo	79	90	11
Porcentaje que representa las cuentas por cobrar con respecto al activo.	32	34	2
Porcentaje de la cartera que se encuentra en mora	43	67	24
Numero de veces de rotacion de la cartara durante el año	5	4	1

Fuente: Elaboración propia

7.3.Evaluación del control interno y riesgos de las cuentas por cobrar, basado en el enfoque del modelo COSO 2013

Después de aplicar la evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, periodo al 31 de diciembre del 2018, mediante COSO 2013 de los cinco componentes y los 17 principios como resultado nos



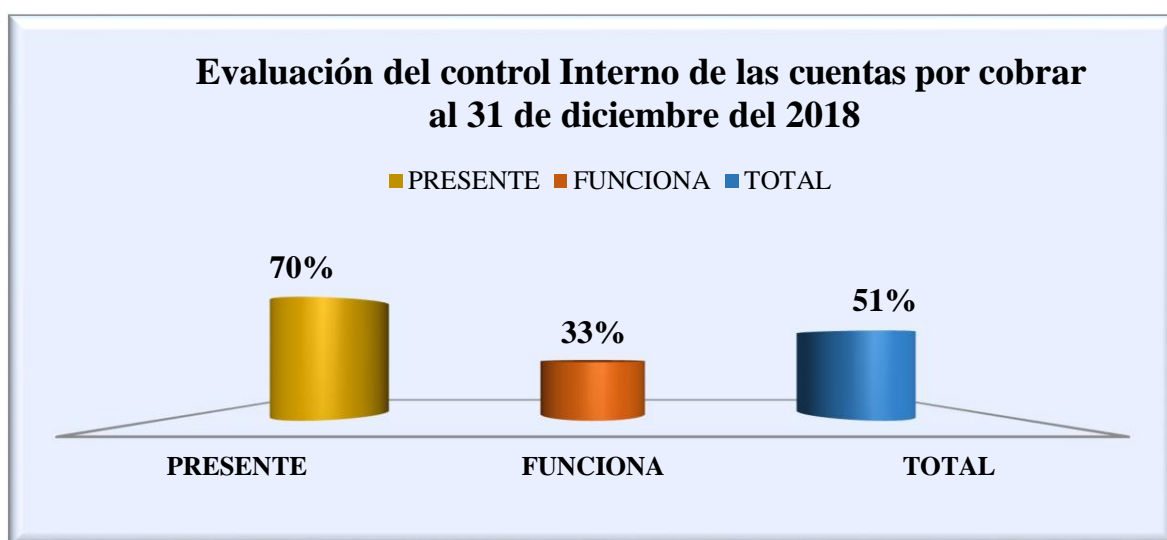
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



refleja que el control interno está en marcha en un 51%, siendo su calidad baja según la escala de calificación utilizada (Anexo 21).

Grafico No. 10

Calificación del control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS al 31 de diciembre del 2018
Total Componente Coso 2013



Fuente: Elaboración propia

Sin embargo existen principios que reflejan la necesidad de aplicar mejoras importantes que a continuación se presenta resumen de los puntos de enfoque:

7.3.1. Ambiente de Control (Anexo 22).

El resultado obtenido da a conocer que el Componente I: Ambiente de Control está presente y funcionando en los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, solamente a un 51% en total. Tomando en cuenta que del 76% que está presente, solo el 27% está funcionando, y esto es debido a faltas encontradas en los principios que a continuación se detallan:

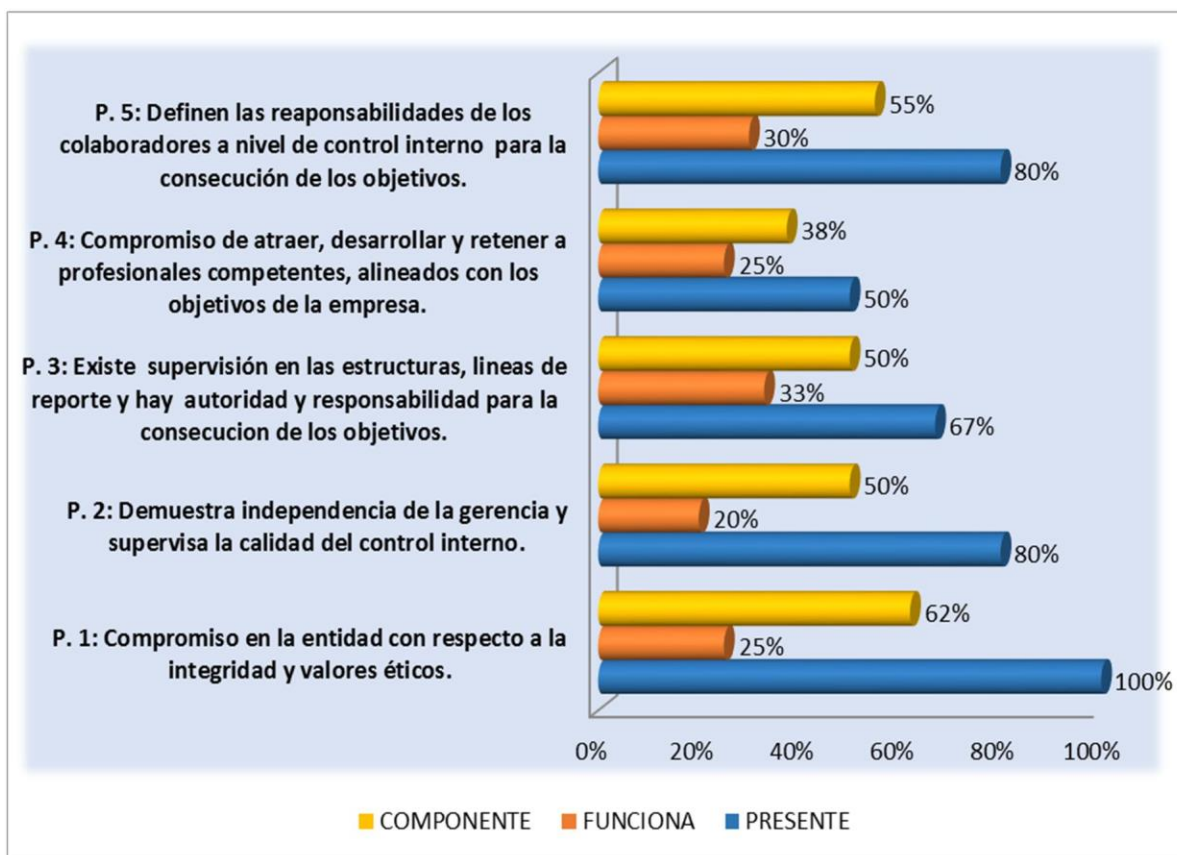


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Gráfico No. 11

Calificación del Control Interno al 31 de diciembre del 2018
Componente: No. 1 “Ambiente de Control”



1. **Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos:** de parte del gerente de la empresa los valores éticos y de conducto, es comunicado a los colaboradores de forma verbal. No se cuenta con documentos que soporte lo anterior, lo cual debe ser documentado y comunicado como un código de conducto para que regule y sustente las actuaciones y comportamiento del personal.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



2. **Demuestra independencia y supervisa adecuadamente la calidad del control**

interno: no ejerce supervisión adecuada a las labores ejercidas por los colaboradores, debido a que no es costumbre la preparación de informes formales de forma mensual de las actividades llevados a cabo por los colaborador con respecto a las cuentas por cobrar.

3. **Establece supervisión en las estructuras de reportes y una apropiada**

asignación de autoridad para la consecución de los objetivos: el área de cuentas por cobrar cuenta con un encargado. No se preparan informes de clientes con alta morosidad, porque no existe políticas de créditos.

4. **Demuestra compromiso de atraer, desarrollar, retener a profesionales**

competentes alineados con los objetivos de la empresa: no se realiza ningún tipo proceso de selección de personal, no se realiza evaluación de control interno que esté relacionado con el área.

5. **Defina responsabilidades de los colaboradores a nivel de control interno**

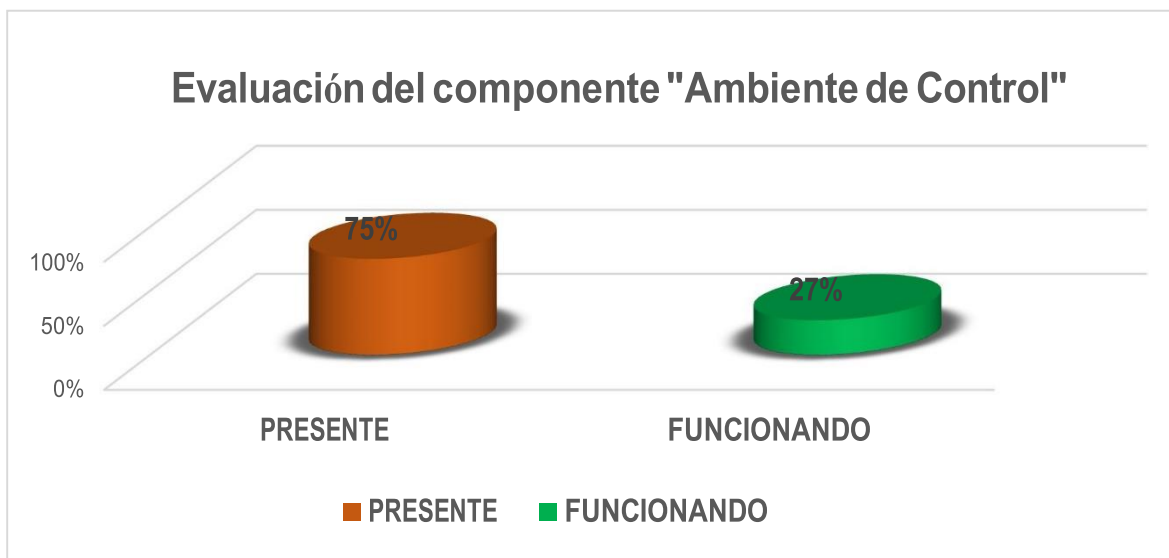
para la consecución de los objetivos: no se cuenta con mecanismos de rendición de cuenta, así como de desempeño de las actividades de control interno, así mismo no cuenta con medidas correctivas. En la empresa no se realizan las debidas evaluaciones de desempeño, recompensa o castigo debido al manejo empírico de las cuentas por cobrar, no evalúa el cumplimiento del control interno, de normas o de conducta.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Grafico No. 12
Componente Ambiente de Control



De acuerdo a resultado en anexo No. 7, se puede concluir dando a conocer el estado en que se encuentra las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, al 31 de diciembre del 2018, dentro del cual se puede destacar que el entorno de control en las cuentas por cobrar presentan problemas críticos en cuanto a que no existe un código de ética que regula y controle el comportamiento y actividades de los colaboradores de empresa. Por falta de manual de política y conocimiento de los colaboradores no se toma en cuenta los principales controles adecuados para aquellas cuentas que presentan saldos morosos, además existen debilidades en cuanto a las líneas de reporte, las cuales afectan la comunicación y evita el logro de metas que se deben alcanzar.

Por otra parte no está comprobados actos fraudulentos o actos contrarios a la ética que involucre a los colaboradores que ejecutan las actividades y operaciones, de las cuentas por cobrar. La entidad no cuenta con manual de políticas y procedimientos por lo que la administración no exige el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficiencia y



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



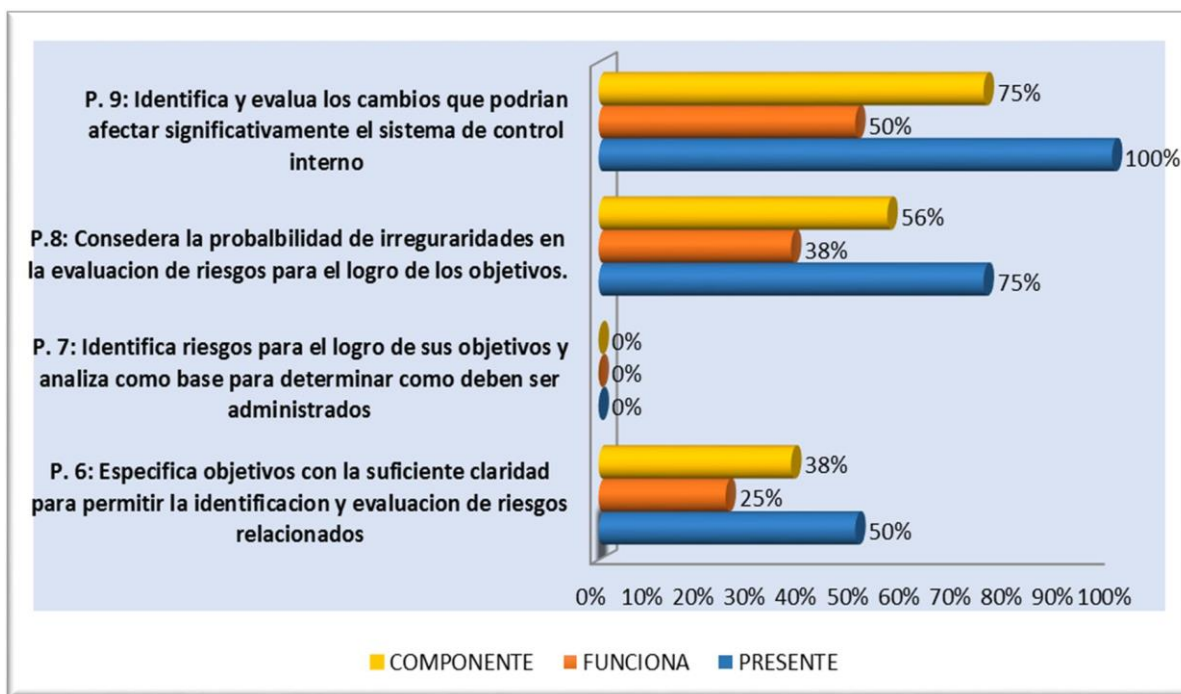
eficacia en ese sentido.

7.3.2. Evaluación de Riesgos (Anexo 23)

El resultado obtenido da a conocer que el Componente II: Evaluación de Riesgos está presente y funcionando en la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, solamente a un 42%, en total. Tomando en cuenta que del 56% que está presente solo un 28% está funcionando y esto debido a faltas encontrados en los principios, los cuales se describen a continuación:

Gráfico No. 13

Calificación del Control Interno al 31 de diciembre del 2018
Componente: No. 1 “Evaluación de Riesgos”



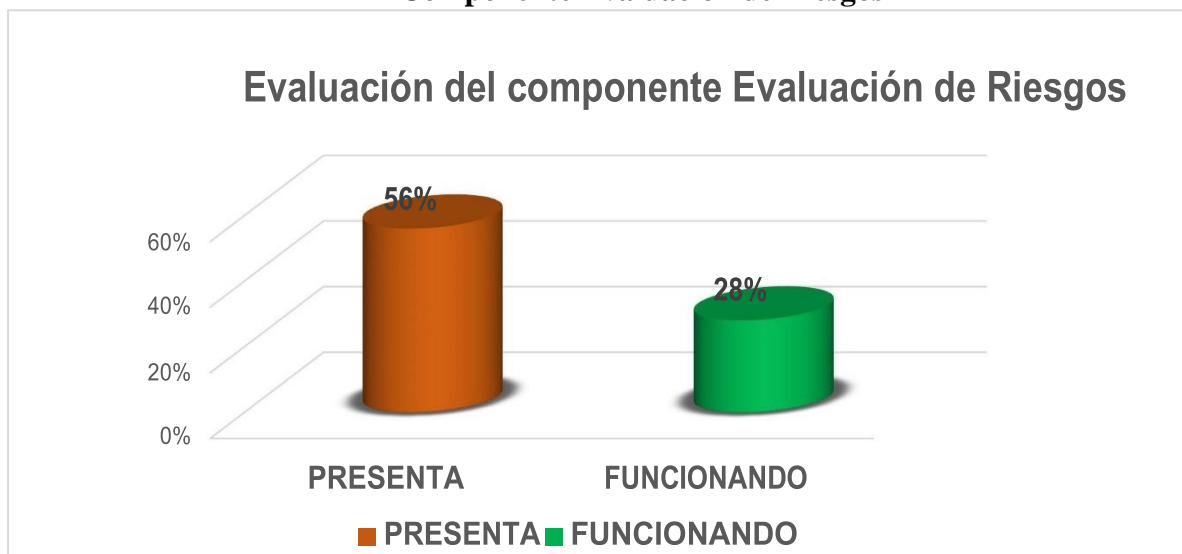


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



1. **Especifica objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos:** no evalúa los riesgos porque estos no están definidos.
2. **Identifica riesgos para los logros de sus objetivos y analiza como base para determinar cómo deben ser administrados:** se carece de instrumentos que permita que se realicen análisis sobre los riesgos de pérdida que presenta los saldos de cartera.
3. **Considera la probabilidad de irregularidades en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos:** se carece de instrumentos que permita realizar seguimiento correcto de las irregularidades que puedan surgir.
4. **Identifica y evalúa los cambios que podrán afectar significativamente el sistema de control interno:** La administración de la empresa no realiza provisión de cuentas incobrables.

Grafico No. 14
Componente Evaluación de Riesgos





EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



De acuerdo a resultado obtenido en anexo 8, se puede destacar que no se evalúa aquellas situaciones para aquellas cuentas que presentan altos riesgos de no ser recuperadas, esto afecta el ciclo de dinero y la solidez financiera para mantenerse operando dentro del ámbito laboral. Muchas veces no se le da importancia a aquellos errores que pueden resultar severos y que pueden ser causa de grandes amenazas en el futuro, tampoco se toman en cuenta las posibilidades de fraude tanto interno como externo por lo que mucha confiabilidad por esta parte puede ocasionar daños internos considerables a la entidad.

Tabla No. 11
Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS
Matriz para la calificación de riesgos de las cuentas por cobrar

VALOR	PROBABILIDAD	IMPACTO
3	Alto	Grave
2	Medio	Moderado
1	Bajo	Leve

NIVEL DE RIESGO
Riesgo inherente
Entre 1 y 3 es bajo
Entre 4 y 6 es medio
Entre 7 y 9 es alto



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Tabla No. 12

Evaluación de riesgos de las cuentas por cobrar de la Empresa

No.	Proceso / Actividad	Objetivo de la actividad	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto	Riesgo
1	Capacitación del personal	Manejar eficientemente el tratamiento de las cuentas por cobrar	Que no tengan conocimiento de políticas de créditos y de procedimientos, establecidos	2	3	6
2	Saludos de los clientes	Verificar el estado de cuenta de los clientes	Existencia de cuentas malas atrasa el proceso de recuperación de la cartera	3	3	9
3	Cumplimiento de políticas y procedimientos en el área	Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar	Al no existir un área de auditoria interna el gerente debe darle seguimiento al cumplimiento de algunas políticas pero no a un 100% lo que puede conllevar a un manejo ineficientes del área de cuentas por cobrar	2	3	6
4	Cumplimiento de políticas y procedimientos en el área	Contar con un manual de políticas y procedimientos efectivos	Al no tener establecido con claridad y calidad un manual completo de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar puede conllevar a tomar malas decisiones tanto administrativas como financieras	2	3	6
5	Depuración de cartera	Realizar análisis de antigüedad de saldos	Al no revisar correctamente los saldos de las cuentas puede generar valores no confiables en los estados financieros	3	3	9



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



No.	Proceso / Actividad	Objetivo de la actividad	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto	Riesgo
6	Provisión por incobrabilidad	Contar con respaldo al momento de que una cuenta pase a ser incobrable	Al no establecer provisiones de incobrabilidad para ser aplicados al momento de emitir un crédito puede que posteriormente no se tenga provisión para registrar y aplicar cuando se considere la cuenta como incobrable.	3	3	9
7	Asignación de funciones	Asegurar que exista una adecuada segregación de funciones	Al no estar bien distribuida las responsabilidades para el otorgamiento de crédito hay probabilidad de autorizar créditos de lenta recuperación	2	3	6
8	Cumplimiento del control interno	Verificar los créditos de los clientes	Al no comprobar la existencia del poder de pago de los clientes la posibilidad de recuperar el crédito disminuye.	3	3	9
9	Cumplimiento del control interno	Confirmar los saldos de los clientes	Al llamar a los clientes y decirle que tienen cuentas por cobrar hasta después de 90 días aumenta la probabilidad del no pago.	3	3	9
10	Archivo de expedientes de los clientes	Verificar que los expedientes de los clientes tengan la información requerida y necearía	Expedientes desactualizados repercute en la recuperación de cartera. En tiempo y forma	2	3	6
11	Establecimiento de límites de crédito según tipo de cliente	Garantiza la recuperación del crédito	Al no comprobar la existencia del poder de pago de los clientes la posibilidad de recuperar el crédito disminuye.	3	3	9
12	Situación crediticio de los clientes	Garantizar el pago de los créditos otorgados	El desconocimiento de la situación crediticio del cliente aumenta la probabilidad de no recuperar el crédito otorgado y la empresa puede obtener resultados negativos.	3	3	9



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Se puede observar que siete de los doce procesos evaluados dentro de la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS cuentan con un nivel de riesgo alto, por lo que es de suma importancia tomar las medidas necesarias para disminuirlos, los otros cinco procesos evaluados tienen un riesgo moderado, que también deben ser tomados en cuenta para la toma de decisiones en cuanto a la aplicación rigurosa de las políticas para las cuentas por cobrar.

En el (anexo No. 8) puede observar que no existe una administración de riesgos de manera inmediata en caso de que llegara a ser necesario por lo que esto hace necesario la organización estructural para las cuentas por cobrar.

No existe un plan de acción de riesgos en el área de créditos y cobranzas y su funcionamiento no está regulado formalmente por lo que no se realiza ninguna técnica para calificar los riesgos en que incurre las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS. Por consiguiente no se han determinado las técnicas de la identificación de eventos a nivel de entidad estableciendo los responsables, el alcance y la oportunidad de su aplicación. No existen criterios formales para definir su nivel de importancia.

7.3.3. Actividades de Control (Anexo 24)

El resultado obtenido da a conocer que el Componente III: Actividades de Control está presente y funcionando en la empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, solamente en un 64%, en total. Tomando en cuenta que de los 85% que está presente solo el 44% está funcionando y esto es debido a faltas encontradas en los principios que se describen a continuación:

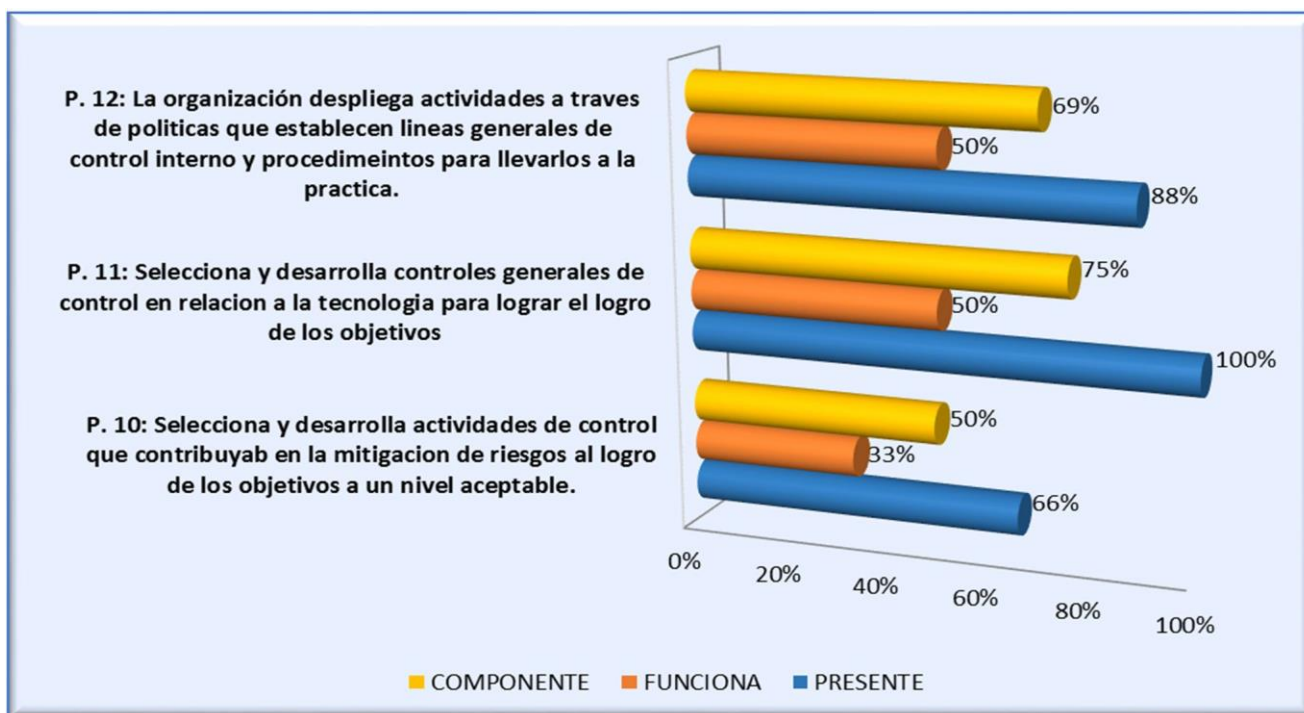


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Grafico No. 15

Calificación del Control Interno al 31 de diciembre del 2018
Componente “Actividades de Control”



1. **Selecciona y desarrolla actividades de control que contribuya en la mitigación de riesgo al logro de objetivos a nivel aceptable:** no existe una adecuada segregación de funciones ya que el encargado de créditos y cobranza es el responsable del área, y tiene a su cargo la aprobación, autorización y recuperación de cartera.
2. **La empresa despliega actividades a través de actividades que establecen líneas generales de control interno y procedimientos para llevarlos a la práctica:** la empresa carece de políticas y procedimientos documentados que aseguren un correcto otorgamiento de crédito según los parámetros definidos por la

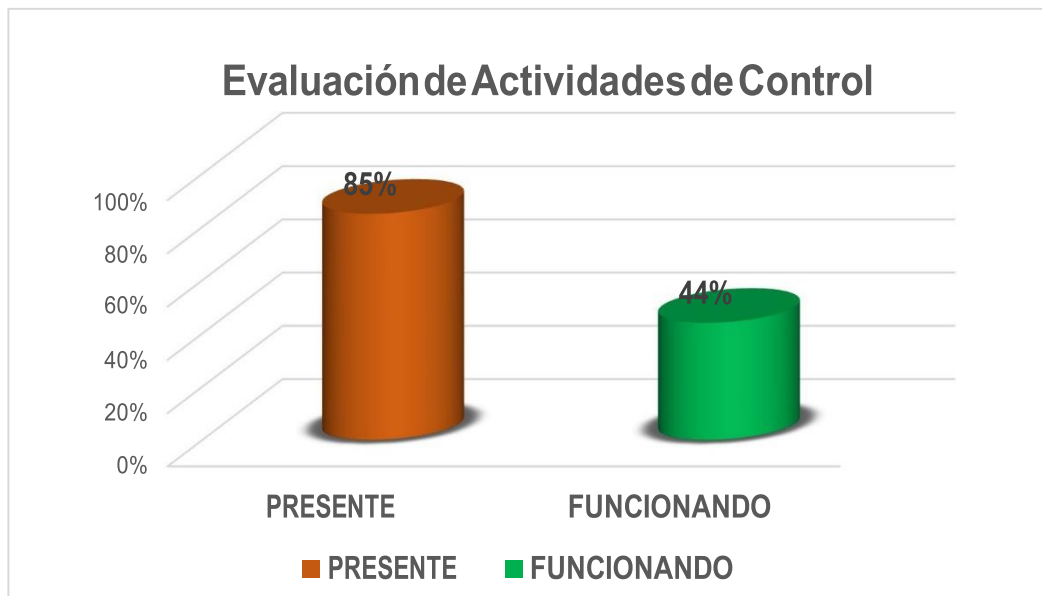


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



empresa así como un manejo y recuperación de créditos.

Grafico No. 16
Componente Actividades de Control



Tomando en cuenta los resultados obtenidos en (anexo No. 9) se destacan que las actividades de control para las cuentas por cobrar presentan problemas significativas en lo que respecta a que la empresa no ha realizado una revisión, análisis y adecuación de los procesos del departamento de crédito y cobranza con el fin de lograr mayor eficiencia, por lo tanto no existe la designación de personal con el nivel de jerarquía adecuada para la autorización de los servicios al crédito.

No existe la designación de personal para ejercer tareas de supervisión, por consiguiente no se corrigen las deficiencias detectadas en forma oportuna, no se realizan conciliaciones en plazos establecidos, lo que refleja desorden y falta de responsabilidad de parte de la gerencia. No se resguarda y se archivan totalmente los documentos de las cuentas



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



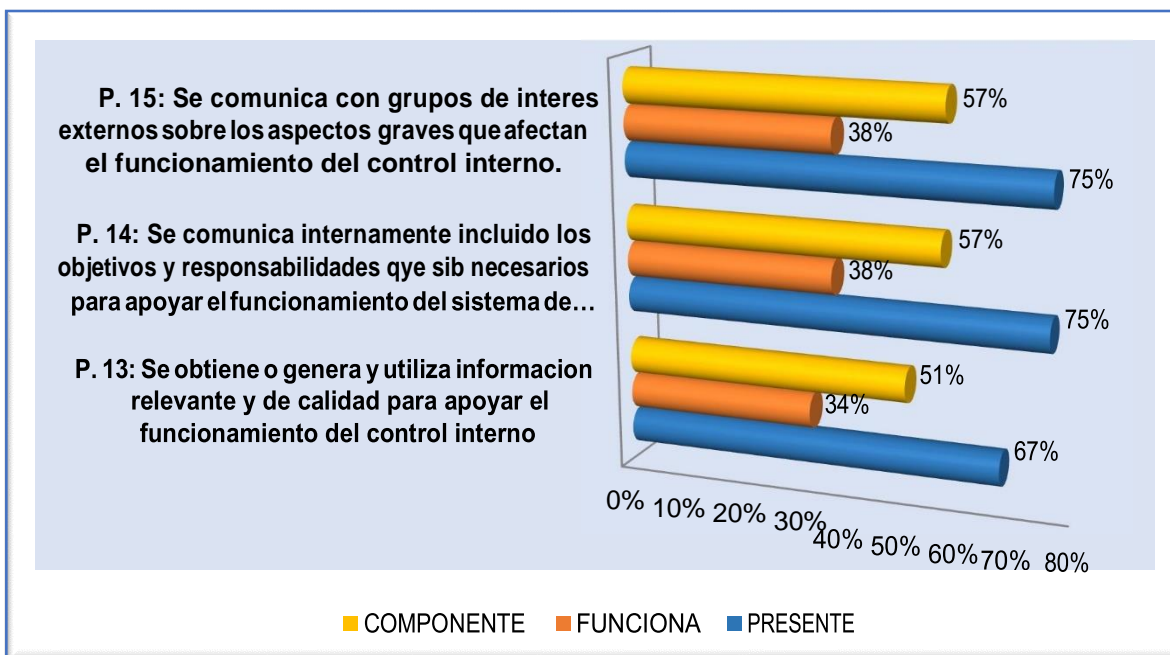
por cobrar, lo que genera inconsistencia en la información, ocasionando más daños al control interno.

7.3.4. Información y Comunicación (Anexo 25).

El resultado obtenido da a conocer que el componente IV: Información y Comunicación está presente y funcionando en la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, solamente a un 54% del total. Tomando en cuenta que del 72% que está presente solo el 36% está funcionando y esto debido a faltas encontradas en los principios que se describen a continuación:

Anexo No. 17

Calificación del Control Interno al 31 de diciembre del 2018 Componente de Información y Comunicación



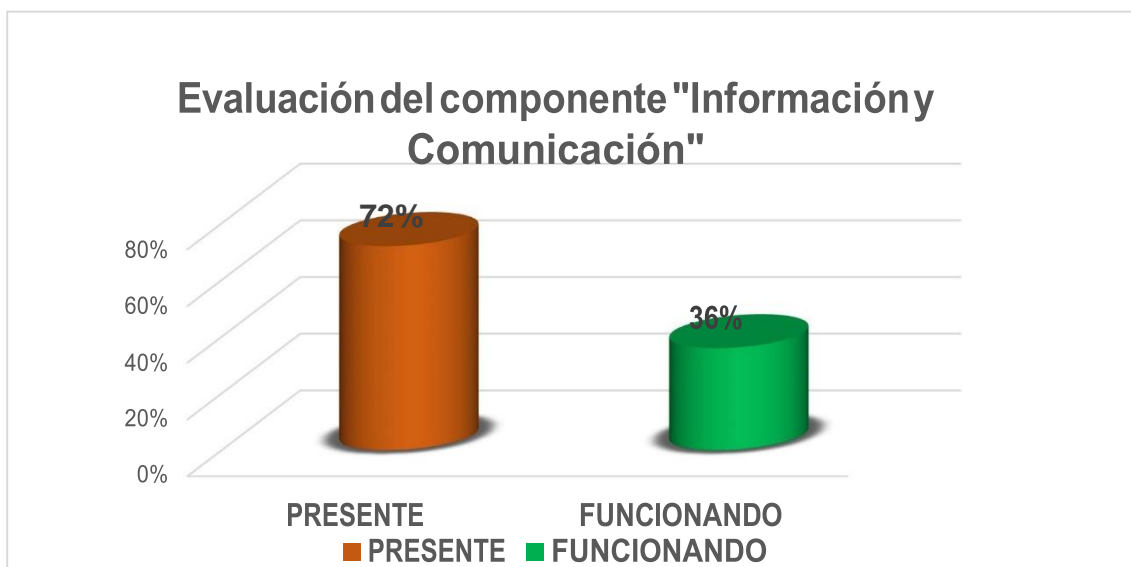


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



1. **Se obtiene o genera, y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno:** no se le brinda la información ni la comunicación necesaria a los colaboradores para ejercer con eficiencia y eficacia sus funciones.
2. **Se comunica internamente incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno:** no se da a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales.
3. **Se comunica con grupos de interés externo sobre los aspectos graves que afectan el funcionamiento del control interno:** no hay evidencia de manuales de control interno documentados, donde se establezcan los canales apropiados para captar información claramente definidos y adecuados.

Grafico No. 18
Componente de Información y Comunicación





EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



La información y comunicación es importantísimo en todas las áreas de trabajo, una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado conducción para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera.

En el análisis realizado al control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, de acuerdo a resultados obtenidos en (anexo No. 10) se encuentran ciertas debilidades en el proceso dentro de estas se destacan las funciones que deben desarrollarse en el área de crédito y cobranza no está documentado, ya que la empresa no cuenta con un manual de funciones. Igualmente no cuenta con sistema adecuado para el procesamiento de datos adoptado a las necesidades que permiten la generación de información exacta y oportuna para la toma de decisiones con respecto a las cuentas por cobrar, por consiguiente no se emiten informes sobre el seguimiento de las cuentas por cobrar.

En general no se garantiza que la información sea confiable. Es necesario que la entidad cuente con información de calidad a fin de presentar resultados reales, para eso deberá contar con una supervisión constante de información.

7.3.5. Actividades de Monitoreo (Anexo 26).

El resultado da a conocer que el componente V: Monitoreo está presente y funcionando en la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, solamente a un 44%, del total. Tomando en cuenta que del 58% que está presente solo el 29% está funcionando y esto debido a faltas encontradas en los principios que se describen a continuación:

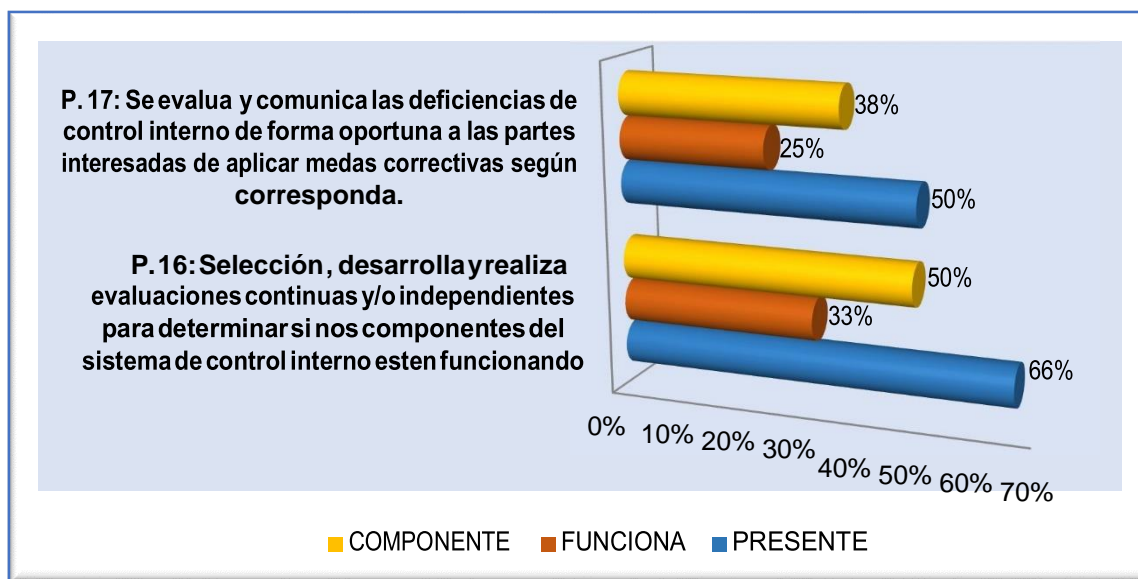


EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Grafico No. 19

**Calificación del Control Interno al 31 de diciembre del 2018
Componente de Monitoreo**



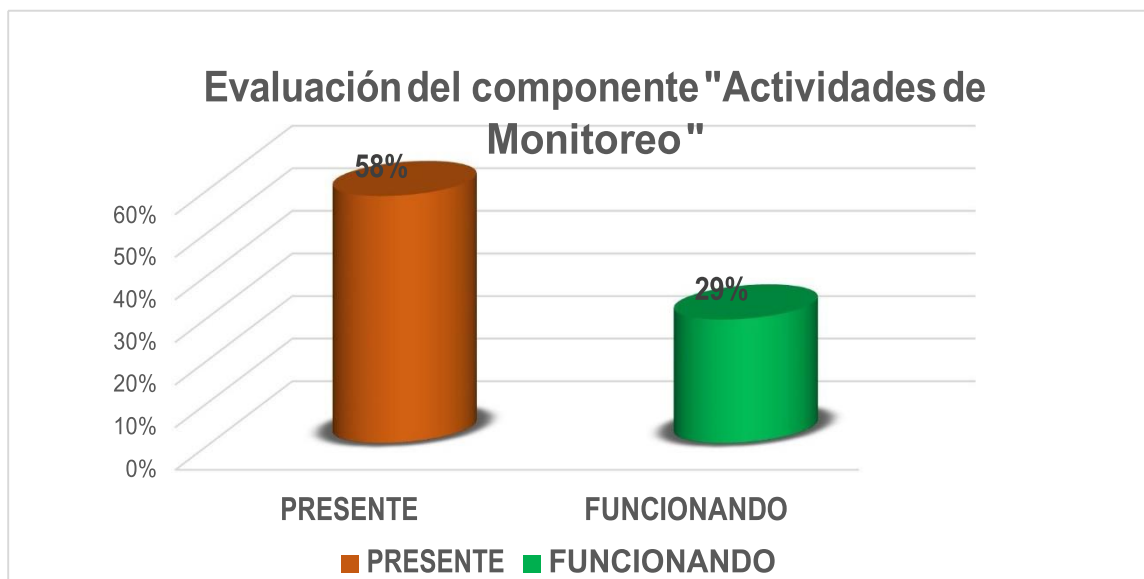
- 1. Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los controles están funcionando:** no velan por el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos ya que no los tienen definidos, no existen planes de capacitación para el personal del área.
- 2. Se comunica y evalúa las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes interesadas de aplicar medidas correctivas según corresponde:**
Inexistencia por parte de la administración la aplicación de supervisión y seguimiento continuo y de las evaluaciones separadas que les permiten conocer la naturaleza y el grado de cambios que puedan ocurrir en la empresa, riesgos asociados al cambio, competencia y experiencia de los clientes.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Grafico No. 20
Componente Actividades de Monitoreo



Dentro del análisis realizado en el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, conforme resultados obtenidos en (anexo No. 11) observamos que la gerencia no ha determinado las responsabilidades con respecto a las funciones de los colaboradores. No existe una adecuada supervisión.

En consecuencia existe una debilidad muy importante en cuanto a las conciliaciones de saldos para cuentas por cobrar, lo cual puede ocasionar alteraciones o disminuciones no permitidas, por lo que es necesario proporcionar supervisión para este caso que se considera delicado. A su vez no se atiende de forma inmediata los ajustes necesarios detectados, lo cual es necesario que estos se realicen en tiempo y forma.

Es de carácter primordial mejorar la supervisión en el área de cobranza con el objetivo de evitar errores significativos y garantizar un buen desempeño, por lo que es necesario que se realizan evaluaciones entre el personal con el propósito de mejorar las estrategias de



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



trabajo, y a su vez los resultados sean evaluados por los superiores.

7.4.Propuesta de acciones que ayuden a mejorar la eficiencia y gestión de los procesos del control interno de las cuentas por cobrar.

De manera que el control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la empresa, consistente en un conjunto de políticas y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la empresa y logro eficiente de los objetivos organizacionales, los procedimientos de control son creadas para alcanzar la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregaciones de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que protegen las cuentas por cobrar y una adecuada evaluación de las operaciones registradas.

En base a lo planteado se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que representa parte significativa de entradas de efectivo de la empresa por lo cual es indispensable llevar correcto seguimiento al cobro de las mismas que depende en gran medida del valor, la recuperabilidad y fechas de vencimientos de sus cuentas por cobrar.

De ahí lo esencial del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la empresa, pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago, soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS, EXPRESS

Después de haber realizado el estudio respectivo, se plantea a la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, la siguiente propuesta de acciones de mejora del control interno a las cuentas por cobrar para mejorar la eficiencia y gestión en el área de crédito y cobranza.

Propuesta de acciones de mejora del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, ubicado en el Municipio de Rosita, Región Autónoma de la Costa Caribe Nicaragüense, para mejorar la eficiencia y gestión en el área de crédito y cobranza.

La presente propuesta de mejora tiene como finalidad el proveer de una herramienta eficaz para todas las personas involucradas con el área de cuentas por cobrar, como: el administrador, el contador, el asistente de créditos y cobranzas; pero fundamentalmente el personal involucrado en el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza de cartera, entre otros.

I. Objetivo de la propuesta

1. Objetivo general

Presentar una propuesta de acciones de mejora del control interno a las cuentas por cobrar para lograr una mejor eficiencia y gestión del área de créditos y cobranzas de la Empresa de Transportes y Servicios, EXPRESS, ubicado en el Municipio de Rosita, Región Autónoma de la Costa Caribe Nicaragüense, (RACCN).



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



2. Objetivos Específicos.

- Proporcionar una herramienta eficaz que permita mejorar el buen funcionamiento en el área de créditos y cobranzas, para mejorar la recuperación de cartera de clientes, obteniendo como resultado una excelente solvencia, rentabilidad y liquidez.
- Formular políticas para el área de cuentas por cobrar de manera clara, sencilla y flexible, es decir acorde a la realidad actual de la Empresa de Transportes y Servicios, EXPRESS, para una implementación adecuada.
- Reformular procedimientos prácticos que sirvan de guía y garanticen el fiel cumplimiento de las políticas ya establecidas para el otorgamiento de créditos y el manejo de las cobranzas.

II. Justificación de la propuesta

Mediante la presente propuesta, el cual está preparada sobre una base técnica de las operaciones a realizar de una forma lógica, cronológica y temática con el propósito de asegurar la recuperación de los créditos otorgados en el plazo establecido y poder lograr los objetivos planteados por la empresa, detallados a continuación:

1. Control de cartera de clientes: permitirá tener controles e informes de una manera oportuna.
2. Análisis del crédito: se podrá realizar una selección efectiva para el otorgamiento de éstos.
3. Incremento de flujo de efectivo: con la cartera de clientes sana, se obtendrá una liquidez financiera, logrando el incremento en el capital propio, evitando con



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



ello recurrir a financiamientos, que conllevan a costos e intereses financieros para operar.

4. Disminución de morosidad: la cartera de clientes con una tasa de morosidad mínima posible.
5. Segregación de funciones: permitirá la asignación de actividades de manera que la persona encargada del área de cuentas por cobrar, no efectué funciones de registros, ni autoriza los créditos.

III. Propósito de la propuesta:

Es promover, normar, y regular los procesos de otorgamiento y recuperación de los servicios de créditos que la Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, ofrece a sus clientes, con el fin de garantizar un sistema de ventas a créditos dinámico, eficiente y eficaz que asegure a la empresa de la recuperación de la cartera.

IV. Beneficios de la propuesta

Para la empresa esta propuesta de mejora del control interno a las cuentas por cobrar, será de gran utilidad en la administración de la empresa, siendo este un manual que permitirá de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas, proporcionándole las siguientes ventajas:

1. Se profundiza en el análisis para el otorgamiento de un crédito.
2. Incorpora un conjunto de funciones que brinda el control, administración y seguimiento centralizado y seguro de la cartera de clientes.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



3. Aumenta la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.
4. Proporciona a la administración un apoyo para el control de operaciones de una forma eficiente como para la toma de decisiones.

V. Descripción de las políticas

Las políticas deberán estar encaminadas al área de crédito y cobranza:

1) Políticas para el área de créditos:

- a) Para el otorgamiento de créditos se deberá hacer el respectivo análisis, siguiendo los parámetros establecidos respecto a los clientes sujetos a servicios a crédito.
- b) La autorización de cada crédito será efectuada y autorizada por el jefe del área de crédito.
- c) Por todo otorgamiento de crédito deberá elaborarse una solicitud de crédito con todos los datos y deberá ser firmado por ambas partes (el jefe de crédito y cobranza y cliente).
- d) Los expedientes de cada cliente deberán contener la información veraz y requerida.
- e) Los cambios o modificaciones en contratos por refinanciamientos, y otros, deberán ser evaluados y autorizados por el jefe del área de créditos y cobranzas.
- f) Toda anulación de contrato deberá ser autorizada por el jefe de área de créditos y cobranza.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



2) Políticas del área de cobranza:

- a) Esta área deberá controlar periódicamente las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes.
- b) El área de cobranza realizara recordatorios a los clientes, mediante avisos de cobros antes, y después del vencimiento de las cuotas.
- c) Para las cuentas morosas el área de cobranza deberá realizar todas las tácticas de cobros, para hacer efectivos los pagos.

En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se tomaran medidas legales. La empresa deberá asignar un cobrador para realizar gestiones de cobros de los clientes.

3) Estructura a la que se le aplicará

La propuesta de acciones de mejora ha sido diseñada para la administración, contabilidad específicamente para el área de créditos y cobranzas del departamento de Cuentas por Cobrar.

La Administración: controla y vela por la eficiencia de sus activos (cuentas por cobrar) permitiendo con ello una rotación continua y bajos niveles de morosidad, por lo que es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos en forma eficiente para obtener los resultados esperados.

El área de créditos y cobranza: el jefe o analista de esta área se encarga de realizar el respectivo análisis para su otorgamiento, utilizando el manual como guía de apoyo para seguir los lineamientos y requerimientos exigidos, para que dichos otorgamientos sean ágiles, oportunos y efectivos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



- Todo el personal de esta área deberá estar capacitado y actualizado para el buen manejo de las operaciones y obtener los resultados esperados.
- El jefe de esta área tendrá la responsabilidad de controlar la cartera de clientes, siguiendo las técnicas y tácticas de cobros, a través de los lineamientos determinados.
- Los cobradores y asistentes deberán estar capacitados y actualizados de manera que puedan realizar siempre de forma eficiente sus funciones, logrando con ello una cartera controlada con un bajo índice de morosidad.

VI. Políticas generales – Planeación (otorgamiento y recuperación)

Las políticas deberán estar encaminadas a efectuar las operaciones, en el área de créditos y cobranzas; definiendo los límites y requisitos por la administración superior, para el otorgamiento de créditos y establecer normas de control para la recuperación de la cartera.

1) Política para análisis de créditos:

a) Sujetos a servicios a crédito

Serán sujetos a crédito: todas las personas jurídicas y naturales con negocio que puedan demostrar sus ingresos presentando lo siguiente:

- 1) Numero RUC. (Persona jurídica)
- 2) Referencias crediticias sólidas.
- 3) Referencias personales actualizados con fecha no mayor a 3 meses.
- 4) Dirección y números de teléfonos comprobable
- 5) Cedula de Identidad (Persona natural)



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Las personas sujetas a servicios a crédito, deben llenar solicitud correspondiente y presentar su (Cedula de Identidad) persona natural o (Numero Ruc) persona jurídica.

b) Documentación requerida:

- ☐ El jefe de crédito, deberá exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento de crédito y trasladar al área de crédito para su debido análisis.
- ☐ La persona encargada de la revisión de la documentación, revisará que la documentación presentada sea completa y verídica.
- ☐ Se deberá investigar al cliente, confirmando las referencias crediticias y personales.
- ☐ Se autorizara el crédito únicamente si el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la empresa.
- ☐ En caso de una solicitud de reestructuración de crédito, se deberá llegar a un acuerdo con el cliente y esta se puede dar por las siguientes causas:
 - Morosidad del cliente: en el caso que el cliente se encuentre moroso se llegara a un acuerdo siempre y cuando este se presente personalmente a las oficinas centrales a solicitar una reestructuración de su crédito.
 - En caso de solicitud de disminución o aumento de plazo del crédito, el cliente deberá presentarse personalmente a las oficinas a llenar la solicitud correspondiente.

En ambos casos esta reestructuración deberá ser aprobada por el Jefe del Área de Créditos y Cobranza y autorizada por el gerente de la empresa.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



c) Políticas para el control de la cartera

- ☐ El área de cobranza deberá contar con las herramientas tecnológicas necesarias para generar los controles oportunos de su cartera de clientes.
- ☐ La persona encargada de la revisión de la cartera deberá generar los reportes a diario, para verificar los vencimientos de las cuotas.

d) Políticas para la recuperación

- ☐ El área de cobros deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros (5) días calendario antes de su vencimiento.
- ☐ En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de crédito y cobranza deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha realizado su pago.
- ☐ Si el cliente persiste en el incumplimiento, la persona encargada de gestionar la cobranza elaborará una carta en la cual le recuerda al cliente sobre acuerdo firmado en formato de solicitud de servicios al crédito, que señala, que después de tres meses de incumplimiento de cuota, pierde el derecho de crédito hasta esa fecha.

e) Responsabilidad de la cartera:

Dado que la gestión en el otorgamiento y recuperación recae en diferentes empleados de la empresa, las responsabilidades de cada puesto se resumen en el siguiente cuadro:



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Responsabilidad de la Cartera

Cargos	Documentos de solicitud de servicios a créditos	Recuperación de la cartera	Autoriza los servicios de créditos	Firma los contratos de servicios otorgados a créditos
Área de cuentas por cobrar	X	X	X	
Asesor legal	X			X
Analista de crédito	X	X		
Gerente		X	X	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



VII. ESTRATEGIA EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

a) Estrategias de ventas, créditos y cobros

Estrategia N° 1

Desarrollar las capacidades del personal mediante el desarrollo de un plan de capacitación sobre las áreas de venta, crédito y cobro para el mejoramiento de las funciones de cada una de estas áreas.

Objetivo:

Mejorar los procedimientos para la venta, el otorgamiento de créditos y cobros, para minimizar los índices de morosidad

Acciones

- Realizar capacitaciones en las diferentes áreas, para personal antiguo y nuevo ingreso.
- Evaluar el desempeño de las funciones del personal.
- Motivar a los empleados para que actualicen constantemente sus conocimientos

Estrategia N° 2

Adquirir herramientas tecnológicas adecuadas para las áreas de ventas, créditos y cobros que contribuye al desarrollo de sus actividades.

Objetivo:

Generar los reportes e informes necesarios de manera oportuna, para la medición y evaluación de las metas propuestas.

Acciones

Adquirir el software adecuado a las necesidades de las áreas de ventas, créditos y cobros.

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



b. Estrategia de Recursos Humanos

Estrategia N° 1

Diseñar una estructura organizativa, con las áreas necesarias para su funcionamiento.

Objetivo:

Contar con personal adecuado para realizar las funciones inherentes a cada área, con eficiencia y eficacia.

Acciones

- Publicar las vacantes que existen. Realizar procesos de selección para el personal requerido.
- Contratar personal necesario, para cada una de las áreas.
- Revisar la estructura y los puestos del personal, para reubicarlos de puestos, si fuese necesario.

Estrategia N° 2

Capacitar al personal en diferentes áreas, en los temas o procesos que sean más necesarios.

Objetivo:

Mejorar el desempeño de las funciones de cada uno de los empleados.

Acciones

- Identificar en qué áreas existen fallas.
- Realizar las capacitaciones requeridas según las necesidades de cada área.

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



C. Estrategia Financiera

Estrategia N° 1

Administración eficiente de la cartera para controlar la morosidad y mantener la liquidez y rentabilidad esperada.

Objetivo:

Aumentar la rotación de las cuentas por cobrar minimizando la morosidad de la cartera.

Acciones

- Revisión periódica de los controles de las cuentas por cobrar
- Identificar las causas de morosidad.
- Realizar las gestiones de cobro mediante las técnicas y tácticas que existen.

d. Estrategia de Cobro

Estrategia No. 2:

Elaborar un plan de incentivos económicos para incrementar el cobro y disminuir los porcentajes de mora.

Objetivo:

Crear en los empleados una motivación para aumentar los ingresos por las cuentas por cobrar.

Acciones

- Identificar las causas de morosidad.
- Crear diferentes incentivos por el cumplimiento de metas en el área de cobro.
- ☐ Monitorear constantemente el resultado de estas.

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



1. PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS			
NOMBRE DE LA EMPRESA	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS		CODIGO
NOMBRE DEL PROCESO	SOLICITUD DE CRÉDITO		
SUB PROCESO	Asesoría al Cliente		
ALCANCE	Aplica al área de ventas y créditos		
POLÍTICAS			
<p>1. Toda solicitud de crédito será completada a satisfacción, con letra legible y los datos deberá estar respaldados por un documento de identificación, la firma de la solicitud coincidirá con la del documento.</p> <p>2. El asesor de servicio al cliente, tendrá la obligación de informar al cliente todos los beneficios y responsabilidades que tendrá al adquirir el servicio de transporte.</p> <p>3. El asesor de servicios, verificará que la documentación requerida por el departamento de créditos este completa.</p>			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	NO.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Cliente	1	Se presenta a las oficinas administrativas, solicitando información.	
Asesor de servicio al cliente	2	Explica cómo se realiza el servicio, las tarifas, el crédito, periodos y que documentación será necesaria para el otorgamiento de créditos.	
Cliente	3	Si satisface sus expectativas, entrega documentación personal (RUC o cedula de identidad) para que el asesor elabore solicitud del crédito	
Asesor de servicios al cliente	4	El asesor de servicios al cliente entrega al Área de créditos, documentos recibidas del clientes, para su respectivo análisis y preparación de solitud de crédito.	

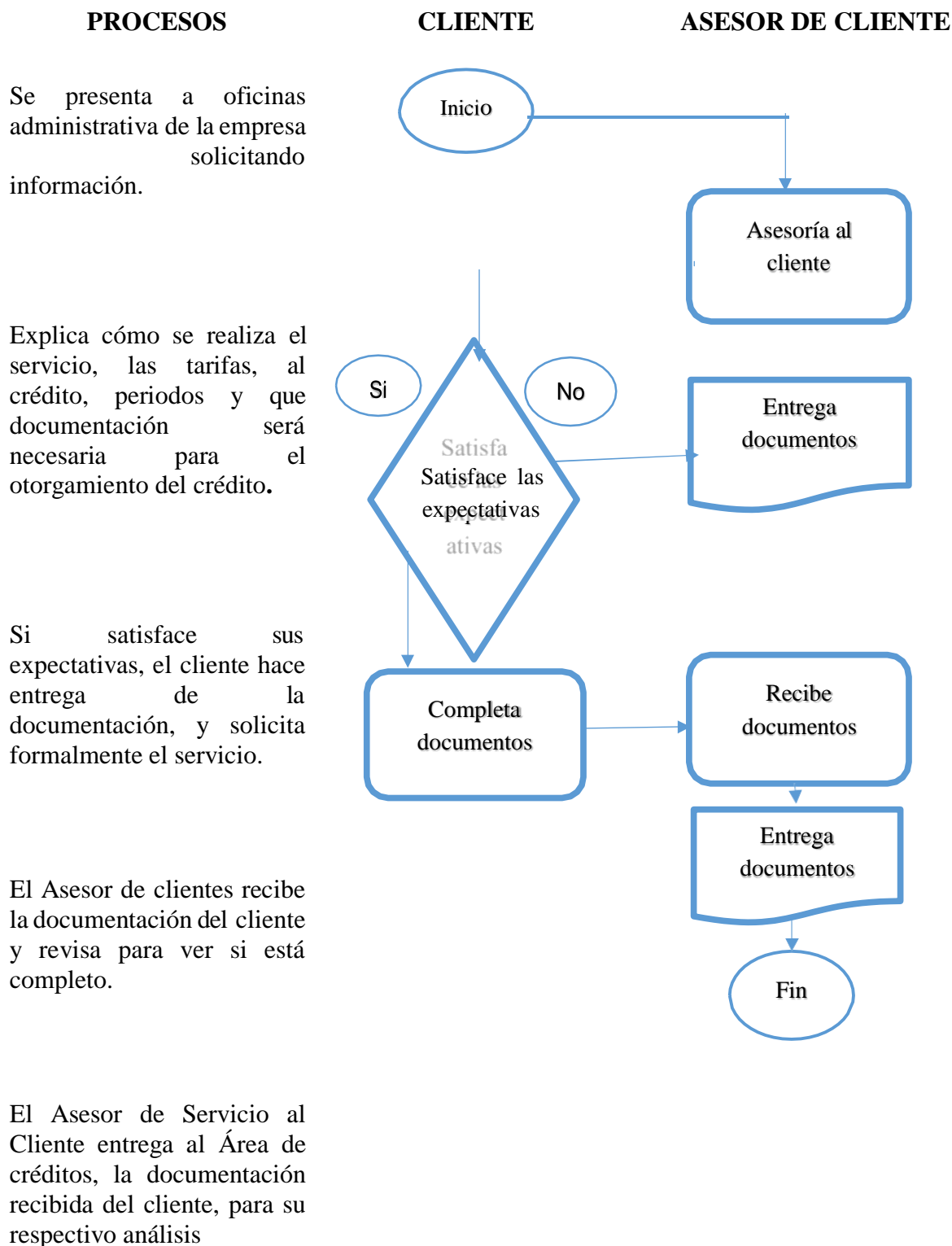
Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



FLUJOGRAMA “SOLICITUD DE CREDITO





EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS

NOMBRE DE LA EMPRESA	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS	CODIGO
NOMBRE DEL PROCESO	OTORGAMIENTO DE CREDITO	
SUB PROCESO	<i>Asesoría al Cliente y Analista de Cliente</i>	
ALCANCE	<i>Aplica al área de ventas y créditos</i>	

POLITICAS

1. Se podrá otorgar un crédito a todas las personas que cumplan con los siguientes requisitos.
- a) Las personas naturales y jurídicas que puedan demostrar sus ingresos.
 - b) Deberán presentar documentos requeridos completos e identificación para comenzar el proceso de otorgamiento de crédito.

PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	NO.	DESCRIPCION	OBSERVACION
Asesor de servicios al cliente	1	Recibe documentación y verifica que todo esté completo, luego lo traslada al área de créditos.	
Analista de crédito	2	* Revisa y verifica documentación, hace el respectivo análisis y evaluación, confirma las referencias requeridas al cliente.	
		* Si la evaluación cumple con los requisitos, procede al otorgamiento del servicio a crédito.	
		* En caso de ser denegado, se le informa al cliente del resultado de este en menos de 05 horas.	
Servicio al cliente	3	Localiza al cliente e informa el resultado del crédito.	

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS			
NOMBRE DE LA EMPRESA	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS		CODIGO
NOMBRE DEL PROCESO	ELABORACION DE DOCUMENTO DE SERVICIOS A CREDITO		
SUB PROCESO	Representación legal		
ALCANCE	Aplica a la Gerencia General		
POLITICAS			
Se deberá elaborar documento de solicitud de servicios al crédito para cada otorgamiento de crédito el cual deberá ser firmado por ambas partes			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	NO.	DESCRIPCION	OBSERVACION
Analista de crédito	1	Cuando un servicio al crédito es aprobado, se elaborara un formato de solicitud del servicio en original y copia y lo traslada a servicios al cliente para crear el expediente.	
Servicios al cliente	2	* Convoca al cliente para la firma de la solicitud.	
		* Se le informa sobre el contenido que contempla dicho documento, el día de vencimiento de su cuota, valor y cuáles son los medios para poder efectuar su pago, y demás generalidades.	
Cliente	3	Firma el correspondiente formato con las condiciones estipuladas.	
Servicios al cliente	4	* Envía el formato de solicitud al representante legal para su firma.	
		* Una vez firmado el documento se le entregara una copia al cliente.	
		* Se le envía al asesor legal el documento (original), para su debido resguardo.	

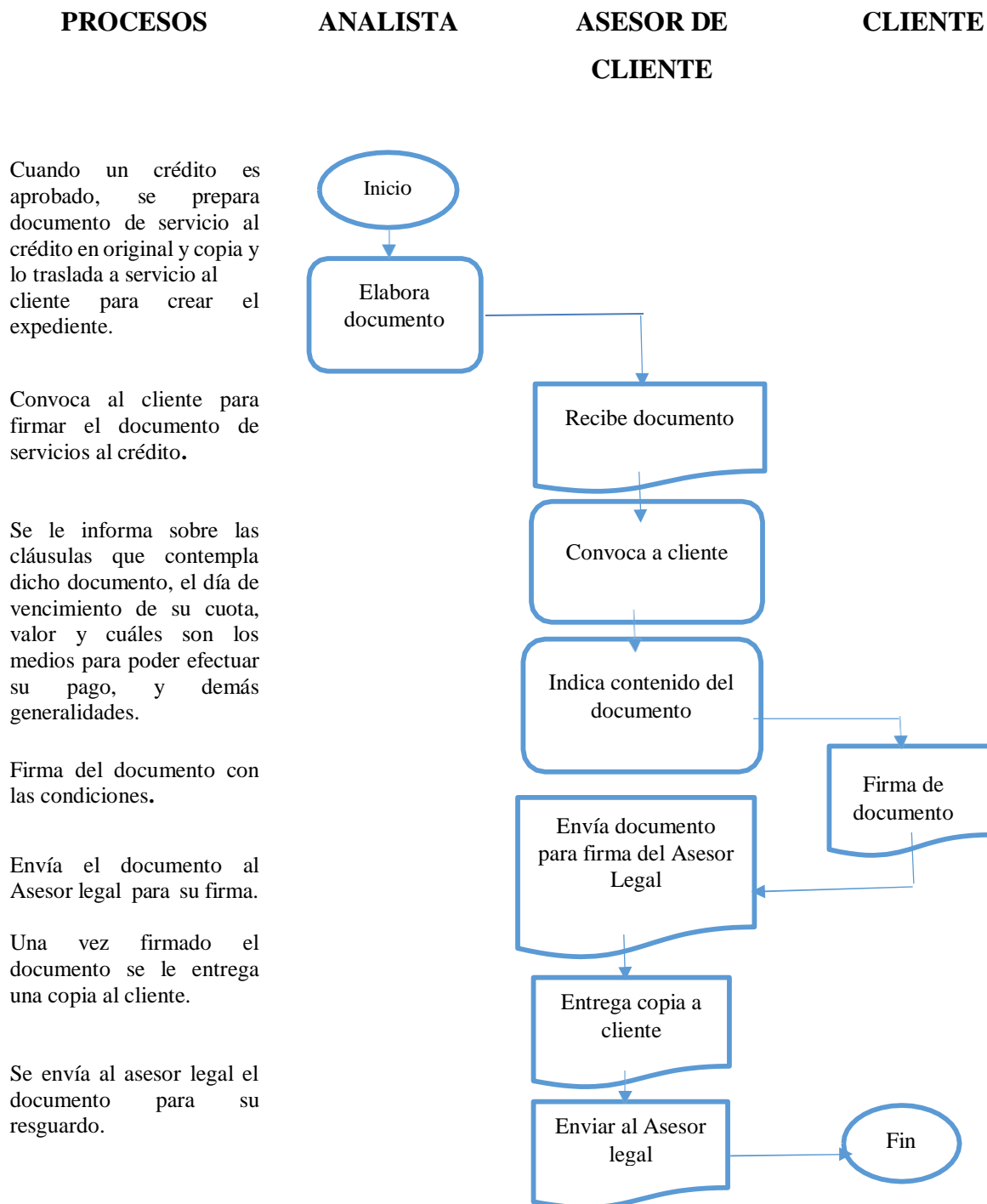
Fuente: Elaboración propia.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



**FLUJOGRAMA DE “ELABORACION DE DOCUMENTO DE SERVICIOS AL
CREDITO”**



Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



2. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS			
NOMBRE DE LA EMPRESA		EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS	CODIGO
NOMBRE DEL PROCESO		CONTROL DE CARTERA	
SUB PROCESO		Área de Cobranza	
ALCANCE		Asesor de Servicios/Área de Cobranza	
POLITICAS			
Para el control de la cartera se emitirá informes periódicamente para verificar los ingresos e índices de morosidad que se posee a determinada fecha.			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	NO.	DESCRIPCION	OBSERVACION
Asesor de servicios al cliente	1	Envía informes de ventas diarios al área de créditos y cobranza.	
Créditos y cobranza	2	* Elabora reportes diarios de ingresos.	
		* Informa de la morosidad que se posee a diario.	
		* Elabora un reporte consolidado semanal de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y canceladas.	
Jefe de área de créditos y cobranza	3	Analiza los resultados semanales, para elaborar informe mensual y verificar el cumplimiento de las proyecciones de servicios, la rotación de cartera como la recuperación de las cuentas morosas.	

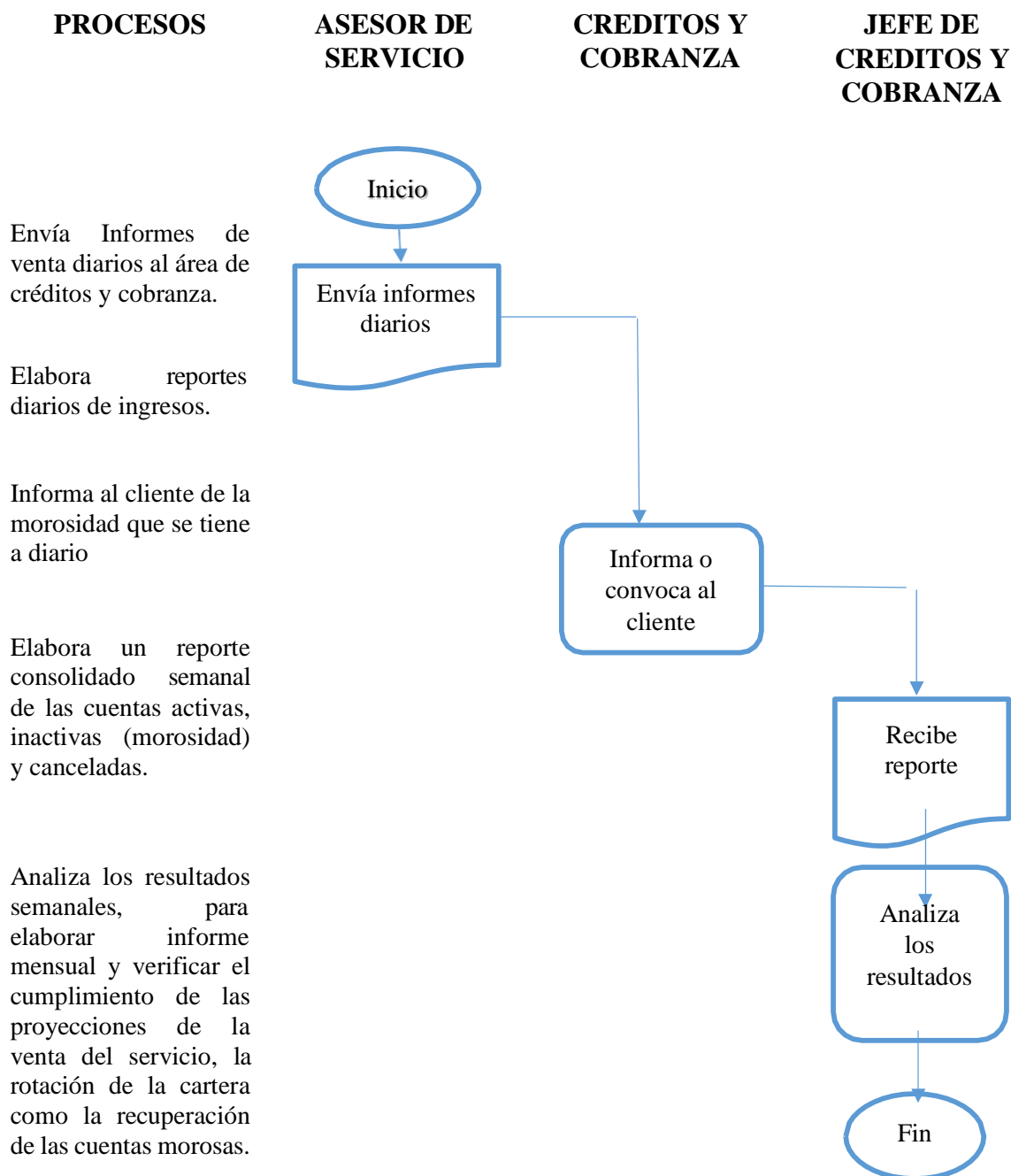
Fuente: Elaboración propia.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



FLUJOGRAMA “CONTROL DE CARTERA”



Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS			
NOMBRE DE LA EMPRESA	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS		CODIGO
NOMBRE DEL PROCESO	EN CASO DE MOROSIDAD DE LA CARTERA		
SUB PROCESO	Asesoría a Cliente/ Analista de Crédito		
ALCANCE	Aplica a la Gerencia general		
POLITICAS			
En el área de cobros se encargará de revisar diariamente los saldos de vencimientos de cuotas para notificar a los clientes oportunamente y controlar el nivel de morosidad.			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	NO.	DESCRIPCION	OBSERVACION
Área de créditos y cobranza	1	Revisa saldos de vencimientos de cuotas diariamente, envía notificaciones de vencimiento de cuotas a cada cliente.	
Cliente	2	Recibe la documentación enviada por el vencimiento de cuota.	
Área de créditos y cobranza	3	<ul style="list-style-type: none">Se imprime reportes generales de morosidad para ver el porcentaje de cartera con morosidad.Al tercer día de vencida la cuota se llama por teléfono al cliente.Al mes se vuelve a llamar al cliente, informándole que tiene una cuota vencida.Pasando 45 días de mora, se le informa al cliente por escrito, que podría perder el crédito.Si han pasado 60 días, se visita al cliente y se explica que ha perdido el crédito, si no se presenta a conciliar su deuda.	

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



FLUJOGRAMA EN “CASO DE MOROSIDAD”

PROCESOS

**CREDITOS Y
COBRANZA**

CLIENTE

Revisar saldos de vencimientos de cuotas diariamente.

Elabora y envía notificaciones de vencimiento de cuotas a cada cliente.

Recibe la documentación enviada por el vencimiento de cuota.

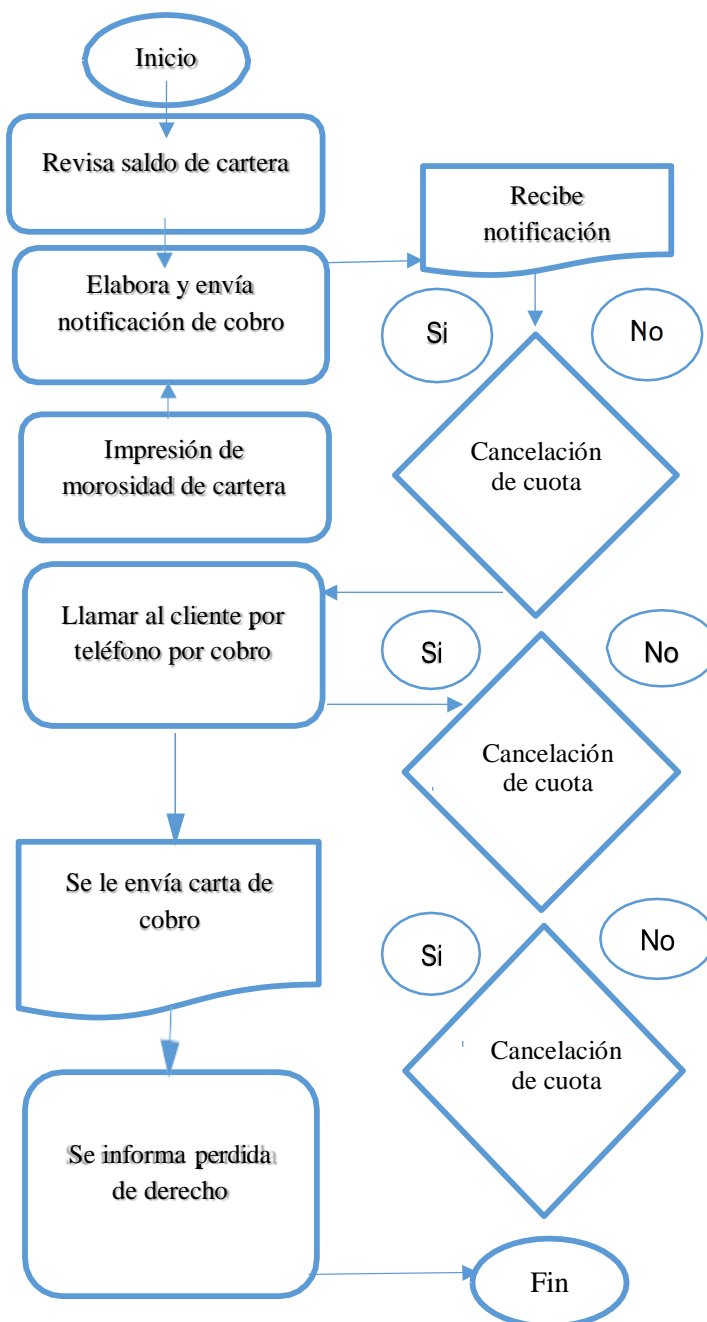
Se imprime reportes generales de morosidad para ver el porcentaje de la cartera de morosidad.

Al tercer día de vencida la cuota se llama por teléfono al cliente.

Al mes se vuelve a llamar al cliente, informándole que tiene una cuota vencida.

Pasando los 45 días de mora, se le informa al cliente por escrito, que podría perder el crédito, en caso no presentarse a solventar la deuda.

Si ha pasado 60 días, se visita al cliente y se le explica que ha perdido el crédito, si no se presenta a conciliar su deuda.



Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



VIII. CONCLUSIONES

Se determinó que la entidad no posee manuales de procedimientos y políticas para el departamento de cuentas por cobrar, para el control de la cartera, y que el personal involucrado efectúa sus labores de forma empírica, debido a que estos reciben orientaciones de forma verbal de parte del gerente.

No existe un manual de crédito, la gerencia brinda de forma oral orientaciones al personal con respecto a algunas políticas y procedimientos para acceder a los créditos, lo que es una limitante al momento de su aplicación.

Otras limitantes que incluye en el deficiente control de las cuentas por cobrar de la empresa son: incapacidad de gestión del personal, falta de supervisión, asignación y segregaciones de funciones, falta de evaluación crediticia de nuevos clientes. Falta de gestión de cobro por lo que se constató que existe un porcentaje bastante considerado como cuentas incobrables.

Las cuentas del mayor y el auxiliar de clientes se encuentran desactualizados por lo que los montos de cuentas por cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque este contiene cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que estos tienen. No existen controles preventivos que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



IX. RECOMENDACIONES

Elaborar manual de procedimientos y políticas para el departamento de cuentas por cobrar, para el control de la cartera, e incorporar los cinco componentes bajo la metodología, COSO 2013, para garantizar mayor efectividad en el proceso y administración de las cuentas por cobrar y comunicarlo a todo el personal involucrado.

Tomar en cuenta la propuesta de políticas y procedimientos para un mejor funcionamiento de las cuentas por cobrar, oficializar y aplicar correctamente las normas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos.

Definir responsabilidades sobre el control interno para que su aplicación pueda ser eficiente y garantice seguridad razonable de las operaciones tanto financieras como administrativas y operativas de la empresa.

Realizar gestiones permanentes de cobro a los clientes para disminuir los niveles de morosidad y de esta manera las cuentas incobrables y realizar depuración de cartera a través del análisis de antigüedad de saldos de manera que los saldos de las cuentas por cobrar presentados en los estados financieros sean confiables.

Establecer provisiones de incobrabilidad que pueden ser aplicadas al momento de emitir un crédito para posteriormente ser registrados y aplicados cuando considere la cuenta como incobrable



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



X. BIBLIOGRAFIA

- Arens, A. & Loebbecke, K. (1996), Auditoria, un enfoque integral, sexta edición.
(1996), impreso en México, Prentice Hall Hispanoamericano, S.A.
- Aguirre, O. (2005), Auditoría y Control Interno. Madrid. Edición: Grupo cultural.
- Asamblea Nacional. (2012), Ley No. 822 Ley de Concentración Tributaria,
publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 241, del 17 de diciembre del 2012.
- Asamblea Nacional, (2005), Ley No. 524. Ley General de Transporte, publicada en
la gaceta Diario Oficial No. 72, del 14 de abril 2005.
- Asamblea Nacional, (2009), Ley No. 698. Ley General de los Registros Públicos,
publicada en la gaceta Diario Oficial No. 239, del 17 de diciembre 2009.
- Asamblea Nacional, (2005), Decreto 42-2005, Reglamento de la Ley de Transporte
Terrestre intermunicipal, publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 113 del 13 de junio del
2005.
- Balestrini, M. (2006), Como se elabora el proyecto de investigación, Caracas: BL,
Consultores Asociados, Servicio editorial.
- Busot, A. (1991): Investigación educacional. Maracaibo. Universidad de Zulia.
- Catacora, F. (1999), Sistemas y procedimientos contables primera edición, caracas
Venezuela: Editorial Mc: Graw-Hill.
- Catacora, F. (1997), Sistemas y procedimientos contables, caracas Venezuela:
Editorial Mc: Graw-Hill.
- Cantú, G. (2008), Contabilidad financiera, Edición No. 5. Ciudad México. Editorial:
Mc-Graw-Hill.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Catategui, M. (2014), Relación de la Auditoria con el control interno, documento recuperado de la página web. <https://www.ilustrados.com/tema/5370/auditoria-relacion-control-interno.html>.

Cepeda, G. (1997), Auditoría y Control Interno, Colombia: Editorial: Mc-Hill.

Carrera, S. ((2017), Tesis titulada: “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa INDUPLASMA, S.A.” (2015), Universidad Politécnica Selesiana, Ecuador.

Coopers. M y Lybrand, K. (1997) Los Nuevos Conceptos del Control Interno (COSO). Editorial: Díaz de Santos, Madrid.

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Normas, (COSO), (2013). Control Interno Marco Integrado. Recuperado de la página web https://www.doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso-2013-resumen-ejecutivo.pdf.

Cuellar, G. (2003), Control Interno: Importancia.: documento recuperado de la página web.: <https://www.fccea.unicausa.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>.

Deloitte (2013). Marco de Referencia para la implementación, Gestión y Control de un adecuado control. Documento recuperado de la página web: <https://www.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-sesion1.pdf>.

Estupiñan, R. (2006). Análisis de Informe COSO I y II. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Estupiñan R. (2006), Control Interno y Fraudes. Bogotá, Colombia. Ecoe: Ediciones.

FINNEY, H. (1973), Auditoria, TOMO I, (Principios y Procedimientos), Editorial Hispano-Americana, de México, D.F.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



FUNIBER, Importancia de la auditoria: documento recuperado de la página web:

<https://www.bloqs.funiber.org/direccion-empresarial/2014/03/24/la-importancia-de-la-auditoria>.

Gitman, L. (2007), Principios de Administración Financiera Decimo Primera Edición. México. Pearson Educación.

Guajardo, G. (2008), Contabilidad financiera, primera y segunda edición, Instituto Tecnológico y de estudios Superiores de Monterrey, (ITESM), Campus Monterrey. McGraw-Hill.

IASB (2015), Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMEZ), Londres, Inglaterra.

Hernández, R. (2014), Metodología de la Investigación, sexta edición, McGraw-Hill, Interamericana Editores S.A. de C.V., México D.F.

Horngren, Ch. (2000), Introducción a la contabilidad financiera, Séptima edición, Pearson Educación. México.

Jiménez, Y. (2007), Auditoria externa, documento recuperado de la página web: <https://www.gerencie.com/auditoriaexterna.html>.

Meza, C. (1996). Contabilidad Análisis de Cuentas. (1ra Ed). San José Costa Rica. Editorial Universidad estatal a distancia.

Mantilla, S. (2005). Auditoria del Control Interno. Bogotá, Colombia: Ecoe. Ediciones.

Mendoza C. & Olson, T. (2016), Contabilidad Financiera para contaduría y Administración: Universidad la Salle: Barranquilla.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017 - 2018



Mira, J. (2006), Apuntes de auditoria del ciclo formativo superior de administración y finanzas, Alicante, España.

Monografia.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml.

Muñiz, W. & Mora, W. (2017), Tesis “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la Empresa de PROMOCHARTERS”. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Romero, J. (2006), Principios de contabilidad. Edición No. 3, Ciudad de México.
Editorial: Mc Graw-Hill.

RSM, (2018), Diferencia entre auditoria externa y auditoria interna, documento recuperado de la página web. <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/bloq-rsm-peru/diferencias-entre-la-auditoria-interna-y-auditoria-externa>.

Tamayo, M. (2003), El proceso de la investigación científica cuarta edición – México: Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. Grupo Noriega Ediciones.

Perdomo, A. (2004), Fundamentos de Control Interno, Internacional Thompson Editores, S.A. de C. V. México.

Peña, A. (2011), Auditoria Un enfoque práctico. Editorial Paraninfo. Madrid España.

Pérez, N. (2005), Tesis: “Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar” en el departamento de contabilidad de la Empresa de Inversiones y Transporte Cristancho, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Maturín – Monaga, Venezuela, Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

Qualpro Consulting, S.C., (s/f), Marco integrado de Control Interno, Modelo Coso III: Manual del participantes: C.P. Rafael González Martínez.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



O'donnel, K. (1993), Elementos de Administración Moderna,
México: McGraw-

Hill.

Urbina, J. (2015), Tesis titulada: “Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la Facultad de Ciencias Económicas en el periodo 2013-2014”. UNAN – Managua.

Vargas, I. (2017), Tesis titulada: “Evaluación de control interno de las cuentas por cobrar de la Veterinaria ZOONIC, periodo 2016”, UNAN, Managua, Nicaragua.

Whittington, R. & Pany, K. (2000), Auditoria, Un Enfoque Integral, Bogotá, Colombia: Pearson.

Yarasca Ramos P., & Álvarez Guadalupe, E. (2006), Auditoria: Fundamentos con un enfoque moderno. Perú: Editorial Santa Rosa.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



IX. ANEXOS

Anexo No. 1

GUIA DE OBSERVACIÓN

Guía de observación de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, para determinar a través de la observación el ambiente en que se rodea el área de cuentas por cobrar

Fecha: 5 de marzo 2019

Hora de Inicio: 09:00am

Hora final: 11:30am

Objetivo Determinar mediante la observación los procedimientos de las cuentas por cobrar a fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa para la “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, del municipio de Rosita, periodos 2017 – 2018, para proponer acciones de mejora en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar.

No.	Observaciones	Cumple		Observación
		Si	No	
1	¿Existe en la empresa un plan de capacitación para el personal de cuentas por cobrar?		X	
2	¿Existe manual de funciones para el personal del área de cuentas por cobrar?		X	
3	¿Existen procedimientos en físico para el manejo del control interno de las cuentas por cobrar?		X	No se logró constatar procedimientos en físico
4	¿Existen políticas escritas establecidas para realizar actividades relacionadas con las cuentas por cobrar y el área de créditos y cobranzas?		X	Los colaboradores tienen conocimiento que los créditos vencen a los 30 días.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



5	¿Se encuentran ordenadas las facturas de créditos en los expedientes y Ampo?		X	
6	¿Se encuentran organizados los recibos de pagos de abonos de las facturas de crédito en los expedientes y Ampo?		X	
7	¿Se encuentra actualizados los saldos de los clientes a la fecha?		X	
8	¿Coinciden los saldos totales de las cuentas por cobrar con las ventas al crédito que proporciona el reporte contable de la empresa?		X	
9	¿Existen expedientes para cada cliente?	X		Únicamente para los clientes con créditos
10	¿Existe una adecuado segregación de funciones?		X	
11	¿Se realiza proceso de aceptación de clientes?	X		Aceptación de clientes inadecuado.
12	¿Cuál es el nivel de rotación de personal del área?			Alto rotación de personal
13	¿Los expedientes de los clientes poseen carta de recomendación, número de teléfono, lugar de trabajo, correo electrónico, capacidad de pago, etc.?			Número de teléfono, dirección, copia de cedula solamente.
14	¿El área de cuentas por cobrar cuenta con una persona que se encargue del control de las cuentas por cobrar?	X		Aunque esta persona realiza más de una función.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 2

GUIA DE REVISION DOCUMENTAL

Guía de cotejo o revisión documental de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS

La presente guía de cotejo tiene como objetivo recopilar información para el estudio “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, del periodo 2017 – 2018. Los datos obtenidos de la investigación en la empresa tendrán carácter de confiabilidad, servirá de mucho para indagar sobre la empresa y los efectos que los cambios en los registros de ingresos le provocan a la entidad. De ello se presentaran resultados, conclusiones y recomendaciones para la mejora de los procesos.

Agradecida de antemano por todo el apoyo que pueda brindar a la investigación proporcionando información necesaria para el proceso investigativo.

Empresa Transporte y Servicios, EXPRESS

Objetivo Verificar la documentación soportes a fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa para la “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, del municipio de Rosita, periodos 2017 – 2018, para proponer acciones de mejora en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar.

No.	Aspectos a consultar	Cumple		Observación
		Si	No	
1	Tienen documentación relacionada con la constitución	X		



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



	de la empresa			
2	Cuentan con un Manual de políticas de crédito y cobranza		X	La empresa no cuenta con un manual de políticas de crédito y cobranza, aunque tienen establecido que el crédito vence a los treinta días después de su otorgamiento.
3	El gerente conoce el impacto negativo que representa la aplicación incorrecta de las cuentas por cobrar en los estados financieros.	X		
4	Existen estados de cuenta de cada cliente de la empresa.	X		Solo existe estado de cuenta de los clientes que tienen deuda con la empresa
5	Existen expediente de cada cliente	X		Solo existe expediente de clientes que tiene deuda con la empresa
6	Poseen manuales de puestos y de funciones		X	No existe manuales de puestos
7	Poseen informes de ventas al crédito y al contado anuales	X		Existencia de lista de ventas de créditos únicamente de los últimos dos años.
8	Preparan planes e informe de recuperación de cartera		X	Los planes e informes que existen no son del conocimiento del personal del área de crédito y cobranza
9	Preparan informe o reportes de cuentas incobrables	X		Los informes existentes no es del conocimiento del personal del área de créditos y cobranza.
10	El personal del área de cuentas por cobrar tienen conocimiento de las leyes y normativas aplicables tales como: retenciones salariales y comerciales	X		El gerente informa de forma verbal, al personal las leyes y normas que se deben aplicar en la empresa.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



11	¿Qué principios aplica la empresa para el control de las cuentas por cobrar y si es del conocimiento de los colaboradores?			Aplican el modelo COSO, en un porcentaje bien bajo, aunque los colaboradores desconocen estos principios, ya que la empresa no los capacita.
----	--	--	--	--



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 3

GUÍA DE ENTREVISTA No. 1

Nombre del entrevistado

Puesto que desempeña Contador

Empresa Transporte y Servicios, EXPRESS

Fecha 6 de marzo del 2019

Hora de inicio 11:00am **Hora final** 11:45am

Objetivo de la entrevista Recibir información a fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa para la “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, del municipio de Rosita, periodos 2017 – 2018, para proponer acciones de mejora en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar.

Ítems	Pregunta	Cumple		Observación
		Si	No	
1	Aplican retenciones a los salarios de los colaboradores del área de cuentas por cobrar	X		
2	Los colaboradores del área de cuentas por cobrar tienen conocimiento sobre el manual de funciones del área de cuentas por cobrar y del área de créditos y cobranzas			La empresa no cuenta con manual de funciones.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



3	Que normativa aplica la empresa para el tratamiento de las cuentas por cobrar			La empresa no cuenta con normativa.
4	Que políticas tiene establecidas la empresa para las cuentas por cobrar			De forma verbal está establecido para las cuentas por cobrar 30 días a partir de la fecha de emisión de la factura
5	Que procedimientos realizan para el otorgamiento de créditos			El cliente llama por teléfono a la empresa y se ponen de acuerdo con el gerente. No existe documento que sustente lo afirmado.
6	Se aplican retenciones comerciales de acuerdo a la Ley tributario en la empresa	X		



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 4

GUÍA DE ENTREVISTA No. 2

Nombre del entrevistado

Puesto que desempeña

Gerente

Empresa

Transporte y Servicios, EXPRESS

Fecha

6 de marzo del 2019

Hora de inicio

02:000pm Hora final 02:45pm

Objetivo de la entrevista

Recibir información a fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa para la “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, del municipio de Rosita, periodos 2017 – 2018, para proponer acciones de mejora en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar.

Ítems	Pregunta	Cumple		Observación
		Si	No	
1	¿Se lleva un control de las ventas de servicios de transporte al contado y al crédito?	X		Se comprobó que existen confusiones con respecto a los tipos de ventas porque varias personas hacen las funciones de cajero y se olvidan de colocar en la factura si es al crédito o al contado.
2	Cree usted que el encargado de cuentas por cobrar está capacitado para el puesto		X	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



	que ocupa			
3	¿Existe en la empresa, proceso de aceptación de clientes?	X		Se constató que el proceso que existe, no es el más adecuado, ya que no se aseguran de solicitar requisitos que aseguren el pago del crédito.
4	¿De qué forma se controlan las cuentas por cobrar de transporte en la empresa?			De forma manual
5	¿Se aseguran de entregar las facturas de servicios de transporte al crédito a los clientes?	X		Se constató que las facturas se entregan pero no de forma inmediata, lo que atrasa los pagos de los clientes.
6	¿Se envían mensualmente estados de cuenta a los clientes?	X		Únicamente los llaman por teléfono si estos no pagan en el tiempo acordado.
7	¿Se actualizan diariamente las cuentas por cobrar?	X		Se actualizan pero no diariamente.
8	¿Se verifican diariamente los saldos del auxiliar de clientes con el monto total del libro mayor de cuentas por cobrar?	X		El mayor de la cuenta por cobrar no se concilia diariamente con el auxiliar de clientes, por lo que su saldo no coinciden
9	Cuál es el procedimiento utilizado para el otorgamiento de créditos			No hay un procedimiento escrito que lo estipule y lo define.
10	¿Se ordenan diariamente en forma consecutiva los recibos?	X		Los recibos se ordenen pero no diariamente, lo que ocasiona que los archivos



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



				estén desactualizados.
11	¿Se lleva un archivo ordenado de la segunda copia de las facturas de crédito en un Ampo?	X		Se archivan las facturas pero no diariamente, lo que ocasiona que los archivos estén desactualizados.
12	¿Existen expedientes para cada uno de los clientes?	X		Existen expedientes únicamente de los clientes que tienen crédito con la empresa.
13	¿Se pide a los solicitantes, No. de teléfono, correo, fotocopia de cédula, comprobantes de ingresos mensuales y cartas de referencia como requisito de crédito?			Se le pide solamente el número de teléfono y copia de la cedula. Los otros que mencionan no se les piden
14	Cree usted que con la implementación de nuevas medidas existirá mejores resultados para la toma de decisiones financieras	X		
15	Cree usted que en la empresa existe un control adecuado para las cuentas por cobrar		X	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 5

GUÍA DE ENTREVISTA No. 3

Nombre del entrevistado

Puesto que desempeña

Jefe de Crédito y Cobranza

Empresa

Transporte y Servicios, EXPRESS

Fecha

6 de marzo del 2019

Hora de inicio

03:00pm Hora final 03:45pm

Objetivo de la entrevista

Recibir información a fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa para la “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, del municipio de Rosita, periodos 2017 – 2018, para proponer acciones de mejora en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar.

Ítems	Pregunta	Cumple		Observación
		Si	No	
1	Recuperan el valor de la venta a crédito en su totalidad o en plazo definido		X	
2	Considera usted que se le da un eficaz seguimiento a las cuentas por cobrar		X	
3	La empresa realiza revisión periódica a la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar		X	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



4	Existe un área de auditoría independiente en la empresa		X	
5	Se han efectuado auditoria a las cuentas por cobrar		X	
6	Se envía informes a la gerencia sobre créditos y cobranza	X		No se logró constar informes por escrito sobre créditos y cobranzas
7	Existe un control detallado de las facturas que se envían al área de crédito y cobranzas.	X		Se constató que existe un control de facturas el cual se encuentra desactualizado.
8	La gerencia y crédito y cobranza revisan las cuentas por cobrar juntos	X		Eventualmente
9	Son depositados los cobros el día siguiente después del cobro	X		
10	Existe documentación de cada partida registrada en esta cuenta	X		
11	Se realizan provisiones, y se consideran activos de riesgos		X	
12	Existe control detallado de las cuentas por cobrar.	X		Desactualizado
13	El control utilizado permite conocer en cualquier momento el saldo de cada cliente.		X	
14	Existe un responsable en el área de crédito y cobranza	X		
15	Los estados de cuentas son enviados periódicamente a los clientes para verificar su saldo	X		Solo se les llama por teléfono si estos no cumplen con sus pagos según lo acordado.
16	Cuenta la empresa con políticas y procedimientos de créditos		X	
17	Se cumple las políticas y procedimientos de créditos		X	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



18	Que procedimientos se realizan para el otorgamiento de créditos		X	
19	Es confirmada la información proporcionado por cliente		X	No se cotejan de forma inmediata.
20	Están archivadas los expedientes de forma que se permite su rápida ubicación	X		Estos se encuentran archivados en un archivo metálico bajo llave.
21	Los expedientes de créditos esta archivados en un lugar restringido	X		
22	Quien tiene acceso a los expedientes de crédito			El gerente, el administrador, el Jefe de crédito y cobranza, el contador.
23	Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis y condición financiero del cliente		X	
24	Del expediente de crédito conoce que tipo de documentos debe contener		X	
25	Se revisa el comportamiento del crédito del cliente de forma constante		X	
26	Que formalidades debe cumplir el cliente para la obtención de un crédito			No está establecido, ya que la empresa no cuenta con políticas de crédito
27	Cada cuenta se emite informe sobre la condición de la cartera de créditos			No se emite informes, el jefe de cartera y cobro maneja la situación de la cartera oralmente y por cliente.
28	Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación y mora		X	
29	Que procedimiento se utiliza para comunicarse con el cliente de forma			Vía teléfono



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



	oportunamente sobre el vencimiento de su deuda			
30	Se lleva registro sobre cliente morosos		X	
31	Quien aprueba las solicitudes de créditos			El gerente, el administrador, y el jefe de cobranza
32	Se realiza demanda legal para la recuperación de créditos		X	
33	Se realiza seguimiento a los créditos	X		Si, vía teléfono, directamente con los clientes
34	Tiene establecido un índice para la cartera crediticia		X	
35	Se han establecido políticas de cobro últimamente		X	
36	El sistema contable que utiliza es eficiente para el control de las cuentas por cobrar		X	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 6

GUIA DE ENTREVISTA No. 4

Nombre del entrevistado

Puesto que desempeña Administrador

Empresa Transporte y Servicios, EXPRESS

Fecha 6 de marzo del 2019

Hora de inicio 10:00am **Hora final** 10:45am

Objetivo de la entrevista Recibir información a fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa para la “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS, del municipio de Rosita, periodos 2017 – 2018, para proponer acciones de mejora en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar.

Ítems	Pregunta	Cumple		Observación
		Si	No	
1	De acuerdo a que norma la empresa le da tratamiento a las cuentas por cobrar			La empresa no tiene normas escritas
2	Que método toman en cuenta para la estimación de las cuentas incobrables			Ninguna, no aplican estimación de cuentas incobrables.
3	La empresa maneja un archivo actualizado de sus clientes	X		Sí, pero se encuentra desactualizado y no tienen todos



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



				los nombres de los clientes.
4	Cuáles son las políticas y procedimientos para otorgar créditos			La empresa no cuenta con políticas y procedimientos para otorgar créditos.
5	Que tiempo debe transcurrir para considerar una factura incobrable			No está establecido ni regulado, porque no hay una política que lo establezca
6	Realizan notificaciones al cliente antes de la fecha del vencimiento de su crédito		X	Eventualmente
7	Cuáles son las políticas que tiene establecidos la empresa para las cuentas por cobrar			La empresa no cuenta con políticas establecidas para las cuentas por cobrar.
8	Se han establecido valores éticos para los empleados del área de cuentas por cobrar		X	No está establecido los valores éticos, pero estos son promovidos por el gerente.
9	Los valores éticos han sido comunicados a los colaboradores del área de cuentas por cobrar	X		Los valores éticos son comunicados a los colaboradores de forma oral únicamente.
10	Se comunican las acciones disciplinaria de forma que comprendan que pueden ser sancionados	X		Únicamente de forma verbal.
11	El trato a los trabajadores en general es abierta y se realiza de forma honesta y equitativa	X		
12	Posee la empresa código de éticas	X		Se constató que la empresa no cuenta con un código de ética de conducto.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



13	Se le da a conocer los objetivos de la empresa			El gerente prepara objetivos generales para aumentar las ventas y los clientes pero estos no son comunicados a los colaboradores
14	Las irregularidades o problemas que encuentran los empleados al momento de realizar sus labores son comunicados	X		Los problemas se comunican al gerente pero no son solucionados de forma inmediata lo que puede generar mayor problema a la empresa.
15	Existen parentesco con el persona de control y el que maneja valores		X	
16	Se exige a los trabajadores un comportamiento adecuado durante sus labores	X		
17	Poseen reglamento interno y cada cuanto es actualizado		X	
18	En qué tiempo y forma cumple los cliente en el pago de sus deudas			Los clientes cumplen conforme lo acordado en ocasiones. Además existen atrasos en los pagos de hasta más de 65 días o más. Los pagos se efectúan mediante cheques o efectivo o transferencia.
19	Existe política de descuento por pronto pago		X	
20	Solicitan referencias crediticias antes de autorizar un crédito		X	



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 7

CUESTIONARIO NO.1

Dirigido al Gerente

Empresa	Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS		
Objetivo:	Objetivo No. 3: Evaluar el control interno y los riesgos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, bajo el Enfoque del Modelo COSO 2013, periodo 2017 - 2018		
NO.	AMBIENTE DE CONTROL		
	I.- Integridad y los valores éticos	Presente	Funciona
1	1.1. ¿Existe en el área de cuentas por cobrar un listado de valores éticos que se deben poner en práctica?		
2	1.2. ¿La gerencia demuestra un compromiso con la integridad y valores éticos para apoyar el funcionamiento de las actividades del área de cuentas por cobrar?		
3	1.3. ¿Qué procesos sigue la gerencia para evaluar si los colaboradores del área de cuentas por cobrar, están cumpliendo con las normas de integridad y valores éticos?		
4	1.4. ¿Las desviaciones a las normas de conducta son detectadas y solucionados de forma oportuna?		
	II. Supervisión independiente		
5	2.1. ¿Se formulan los objetivos y metas del área de cuentas por cobrar?		
6	2.2. ¿Cómo determina la gerencia sus responsabilidades de supervisión sobre el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el área de cuentas por cobrar?		
7	2.3. ¿Se realizan supervisión al área de cuentas por cobrar de las políticas y procedimientos establecidos?		
8	2.4. ¿La gerencia se mantiene informada sobre los avances a través de informes que recibe y actúa según convenga?		



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



9	2.5. ¿La gerencia provee de adecuados sistemas para la buena administración de las cuentas por cobrar y gestiones de cobro?		
III.- Estructura, autoridad y responsabilidad			
10	3.1. ¿Existe un supervisor o responsable para el área de cuentas por cobrar?		
11	3.2. Posee la empresa un plan estratégico		
12	3.3. ¿Existe una estructura organizativa en el área de cuentas por cobrar?		
IV.- Atraer, retener y mantener talento humano			
13	4.1. ¿Existe políticas de reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso que aseguren un alto nivel de integridad y capacidad?		
14	4.2. ¿Se capacita y se evalúa de manera constante a los colaboradores de esta área?		
15	4.3. ¿Cómo evalúa la gerencia el nivel de competencia de los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades y funciones?		
16	4.4. ¿Se cuenta con planes de contingencia para releve de puestos en el área de cuentas por cobrar?		
V.- Individuos son responsables por el control interno			
17	5.1. ¿Presentan a la gerencia informes de rendición de cuentas de recuperación de cartera y antigüedad de saldos?		
18	5.2. ¿Son adecuados los procedimientos para el manejo y custodio del efectivo?		
19	5.3. ¿Con que frecuencia se preparan los informes de rendición de cuenta y estados financieros		
20	5.4. ¿Se preparan flujos de caja para planes de recuperación de cartera?		
21	5.5. ¿Cómo la administración evalúa, premia o castiga el incumplimiento de los controles internos del área de cuentas por cobrar?		

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 8

CUESTIONARIO NO. 2

Dirigido al Gerente

Empresa	Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS		
Objetivo:	Objetivo No. 3: Evaluar el control interno y los riesgos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, bajo el Enfoque del Modelo COSO 2013, periodo 2017 - 2018		
EVALUACION DE RIESGOS			
VI.- Objetivos claros y adecuados		Presente	Funciona
22	6.1. ¿La misión y visión de la empresa son conocidos y comprendidos por el personal del área de cuentas por cobrar?		
23	6.2. ¿Los principios y valores éticos de la empresa están establecidas de forma documentada en un Código de Ética y Conducta?		
24	6.3. ¿Existen objetivos específicos que maneje el control de las cuentas por cobrar de la empresa?		
25	6.4. ¿La gerencia efectúa seguimiento especial a los objetivos específicos del área de cuentas por cobrar?		
VII.- Identifica y analiza los riesgos			
26	7.1. ¿Para identificar riesgos en el área de cuentas por cobrar, que puedan ocurrir se tienen procedimientos definidos?		
27	7.2. ¿Los reportes externos revelan información relevantes?		
28	¿Se analizan los riesgos por orden de importancia?		
VIII.- Evalúa el riesgo potencial de fraude			
29	8.1. ¿La administración establece medidas para garantizar el pago de los clientes?		
30	8.2. ¿Se revisan documentos soportes de las cuentas de clientes con alta morosidad?		
31	8.3. ¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que cancelen su deuda?		



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



32	8.4. ¿Se informa sobre situación de problemas de riesgos a la instancia indicada?		
IX.- Identifica y analiza cambios significativos			
33	9.1. ¿La administración evalúa el efecto de cambios en la gestión y su impacto sobre el sistema de control interno con respecto a las cuentas por cobrar?		
34	9.2. ¿Cómo se asegura que se estén tomando en cuenta apropiadamente los cambios regulatorios, económicos, y del entorno en el que opera la empresa?		

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 9

CUESTIONARIO NO. 3

Dirigido al Gerente

ACTIVIDADES DE CONTROL			
X.- Define y desarrolla actividades de control		Presente	Funciona
35	10.1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos para autorizar y aprobar procesos de cobranza?		
36	10.2. ¿Los procesos de autorización, aprobación, procedimiento, registro y recuperación de cartera están asignados a diferentes colaboradores?		
37	10.3. ¿Se realizan estudios de parte de la gerencia para evitar riesgos crediticios para clientes nuevos?		
XI.- Define y desarrolla controles generales de tecnología de información			
38	11.1. ¿La empresa registra las cuentas por cobrar en un software contable?		
XII.- Controles atreves de políticas y procedimientos			
39	12.1. ¿El personal encargado de cobranza coteja los saldos de cada cliente comparando el expediente y la información extraída del sistema de registro de cuentas por cobrar que utiliza la empresa?		
40	12.2. ¿Realiza el personal de cobranzas confirmaciones de saldos de sus clientes y conciliaciones con los bancos?		
41	12.3. ¿El personal encargado de cuentas por cobrar lleva control de los saldos de las facturas vencidas?		
42	12.4. ¿El personal encargado realiza provisiones para cuentas incobrables?		
43	12.5. ¿El sistema utilizado por la empresa con respecto a las ventas de servicios hace la diferenciación de cuentas al contado y al crédito?		
44	12.6. ¿Se mantiene la confiabilidad de la información financiera de cada cliente?		



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



45	12.7. ¿Se elaboraran informes mensuales sobre los resultados obtenidos en las operaciones de cuentas por cobrar?		
46	12.8. ¿Se asegura el personal encargado de otorgar créditos la entrega de la factura de crédito original al cliente, de archivar en el expediente la primera copia, y archivar en un ampo la segunda copia como respaldo para la empresa?		
47	12.9. ¿Las facturas de crédito se encuentran numeradas en serie?		
48	12.10. ¿Utiliza el personal encargado de cobranzas envío de estados de cuentas por correo electrónico a cada cliente, llamadas telefónicas, WhatsApp, visitas al domicilio o lugar de trabajo?		
49	12.11. ¿Los clientes realizan sus abonos por transferencias bancarias?		
50	12.14. ¿Posee la empresa expediente para cada cliente?		
51	12.15. ¿Se registran diariamente las cuentas por cobrar en todos los tipos de documentos contables (libro diario, libro mayor y expedientes de clientes?		
52	12.16. ¿Existe una persona que se encargue diariamente de controlar las cuentas por cobrar y determinar el saldo que tiene cada cliente al final del día?		
53	12.17. ¿Posee la empresa un manual de políticas de crédito y de cobranzas?		
54	12.18. ¿Los expedientes de los clientes poseen documentación sobre la capacidad de pago, documentos de identificación, soporte de solvencia con otras empresas, proporcionados por la central de riesgos, dirección domiciliar, dirección de trabajo, números telefónicos, cartas de recomendación?		

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 10

CUESTIONARIO NO. 4

Dirigido al Gerente

Empresa	Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS		
Objetivo:	Objetivo No. 3: Evaluar el control interno y los riesgos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, bajo el Enfoque del Modelo COSO 2013, periodo 2017 - 2018		
INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
		Presente	Funciona
XIII.- Información relevante obtenida generada y usada			
55	13.1. ¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos o normas de procedimientos?		
56	13.2. ¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?		
57	13.3. ¿Se proporciona al personal la información que necesita para ejercer sus actividades?		
XIV.- Información relevante obtenida generada y usada			
58	14.1. ¿Los flujos de información de la empresa son los adecuados?		
59	14.2. ¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la empresa?		
60	14.3. ¿La empresa investiga y toma decisiones con respecto a las quejas presentadas?		
61	14.4. ¿Se da a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos?		
XV.- Información y control interno comunicado externamente			
62	15.1. ¿Se realiza monitoreo continuo por el administrador de la empresa de las cuentas por cobrar?		
53	15.2. ¿Se han realizado auditorías a las cuentas por cobrar para verificar si los saldos son correctos?		



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



64	15.3. ¿Se ponen en práctica medidas de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa?		
65	15.4. ¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas en las cuentas por cobrar?		

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 11

CUESTIONARIO NO. 5

Dirigido al Gerente

Empresa	Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS			
Objetivo:	Objetivo No. 3: Evaluar el control interno y los riesgos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, bajo el Enfoque del Modelo COSO 2013, periodo 2017 - 2018			
ACTIVIDADES DE MONITOREO				
XVI.- Evaluaciones separadas y/o completadas			Presente	Funciona
66	16.1. ¿Realiza la empresa evaluaciones de control interno para ver si los componentes del mismo se encuentra presentes y funcionando?			
67	16.2. ¿La administración tiene definido claramente el marco de referencia (leyes, y normas externas; y políticas y procedimientos internos) que será utilizado para medir y calificar la calidad y el cumplimiento de los controles interno?			
68	16.3. ¿Las evaluaciones aplicadas periódicamente proveen retroalimentación objetiva?			
XVII.- Evaluaciones y comunicaciones de deficiencias de control interno				
69	17.1. ¿Se toman en cuenta los posibles riesgos inherentes que pueda ocurrir?			
70	17.2. ¿Existe una unidad de auditoria interna dentro de la empresa?			
71	17.3. ¿Se cuenta con un plan de acción para prevenir, detectar y corregir errores significativos?			
72	17.4. ¿Cómo monitorea la administración el cumplimiento de acciones correctivas de monitoreo continuo y las evaluaciones separadas y que dichas acciones se aplican de forma oportuna?			

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Tablas que contienen los resultados obtenidos de las entrevistas 1, 2, 3, y 4

Anexo No. 12

Proceso de aceptación de clientes nuevos

¿Existe en la empresa proceso de aceptación de clientes?		
	Frecuencias	Porcentajes
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 13

Existencia de expediente de clientes

¿Existen expedientes para cada uno de los clientes?		
	Frecuencias	Porcentajes
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 14

Entrega de facturas y envío de estados de cuentas al cliente

¿Se aseguran de entregar las facturas y de enviar los estados de cuentas de los servicios a los clientes?				
	Entrega de facturas a clientes		Envío de estados de cuentas a clientes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%	4	80%
NO	1	20%	1	20%
Total	5	100%	5	100%

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 15

Archivo de documentos

¿Se ordenan de forma consecutivo los recibos y se archiva la segunda copia de la factura de crédito en un Ampo?				
	Ordenamiento de recibos en forma consecutivo		Archivo de la segunda copia de factura en Ampo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%	2	40%
NO	2	40%	3	60%
Total	5	100%	5	100

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 16

Solicitud de documentos a clientes nuevos como requisitos a crédito

¿Se le pide a los cliente nuevos No. de teléfono, copia de cédula, correo, comprobante de ingreso mensual, carta de referencia como requisito de crédito?				
	Teléfono, cedula y dirección		Correo, carta de referencia, comprobante de ingreso	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%	0	0%
NO	0	0%	5	100%
Total	5	100%	5	100%

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 17

Forma de registro contable

¿De qué forma se registran los servicios en la empresa?				
	Manual		Sistema contable	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%	0	0%
NO	0	0%	5	100
Total	5	100	5	100%

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Anexo No. 18

Control de cuentas por cobrar

¿Se actualizan diariamente las cuentas por cobrar?		
	Frecuencias	Porcentajes
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 19

Verificación de saldos del mayor con el auxiliar

¿Se verifican diariamente los saldos del auxiliar de clientes con el monto total del libro mayor de cuentas por cobrar?		
	Frecuencias	Porcentajes
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 20

Existencia de manuales, procedimientos y políticas

¿Existe en la empresa manuales de control interno, procedimientos y políticas para el manejo de las cuentas por cobrar y el área de crédito y cobranza?						
	Control Interno		Procedimientos		Políticas	
	frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	0	5	0%	1	20%
NO	0	100%	0	100%	4	80%
Total	5	100	5	100	5	100

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Tablas que contienen los resultados obtenidos de las entrevistas 1, 2, 3, y 4

Anexo No.21

Calificación de Control Interno

Al 31 de diciembre del 2018

Componente Total

TOTAL COMPONENTE	Presente	Funciona	Total
	70%	33%	51%

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 22

Calificación de Control Interno

Al 31 de diciembre del 2018

Componente de Ambiente de Control

PRINCIPIOS	COMPONENTE I: AMBIENTE DE CONTROL	Presente	Funciona	Total
		75%	27%	51%
1	Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.	100%	25%	62%
2	Demuestra independencia de la gerencia y supervisa adecuadamente la calidad del control interno.	80%	20%	50%
3	Establece supervisión en las estructuras, líneas de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.	67%	33%	50%
4	Demuestra compromiso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, alineados con los objetivos de la empresa.	50%	25%	38%
5	Definen las responsabilidades de los colaboradores a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	80%	30%	55%

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 23

Calificación de Control Interno
Al 31 de diciembre del 2018
Componente de Evaluación de Riesgos

PRINCIPIO	COMPONENTE I: EVALUACION DE RIESGOS	Presente	Funciona	Total
		56%	28%	42%
Principio 6	Especifica objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados	50%	25%	38%
Principio 7	Identifica riesgos para el logro de sus objetivos y analiza como base para determinar cómo deben ser administrados	0%	0%	0%
Principio 8	Considera la probabilidad de irregularidades en la evolución de riesgos para el logro de los objetivos.	75%	38%	56%
Principio 9	Identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno	100%	50%	75%

Anexo No. 24

Calificación de Control Interno
Al 31 de diciembre del 2018
Componente de Actividades de Control

PRINCIPIO	COMPONENTE I: ACTIVIDADES DE CONTROL	Presente	Funciona	Total
		85%	44%	64%
Principio 10	Selecciona y desarrolla actividades de control que contribuya en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos a un nivel aceptable.	66%	33%	50%
Principio 11	Selecciona y desarrolla controles generales de control en relación a la tecnología para lograr el logro de los objetivos	100%	50%	75%
Principio 12	La organización despliega actividades a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos para llevarlos a la practica.	88%	50%	69%

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Anexo No. 25

Calificación de Control Interno
Al 31 de diciembre del 2018
Componente de Información y Comunicación

PRINCIPIO	COMPONENTE I: INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Presente	Funciona	Total
		72%	36%	54%
Principio 13	Se obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	67%	34%	51%
Principio 14	Se comunica internamente incluido los objetivos y responsabilidades que sea necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	75%	38%	57%
Principio 15	Se comunica con grupos de interés externos sobre los aspectos graves que afectan el funcionamiento del control interno.	75%	38%	57%

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 26

Calificación de Control Interno
Al 31 de diciembre del 2018
Componente de Actividades de Monitoreo

PRINCIPIO	COMPONENTE I: ACTIVIDADES DE MONITOREO	Presente	Funciona	Total
		58%	29%	44%
Principio 16	Selección , desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si nos componentes del sistema de control interno estén funcionando	66%	33%	50%
Principio 17	Se evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes interesadas de aplicar medidas correctivas según corresponda.	50%	25%	38%

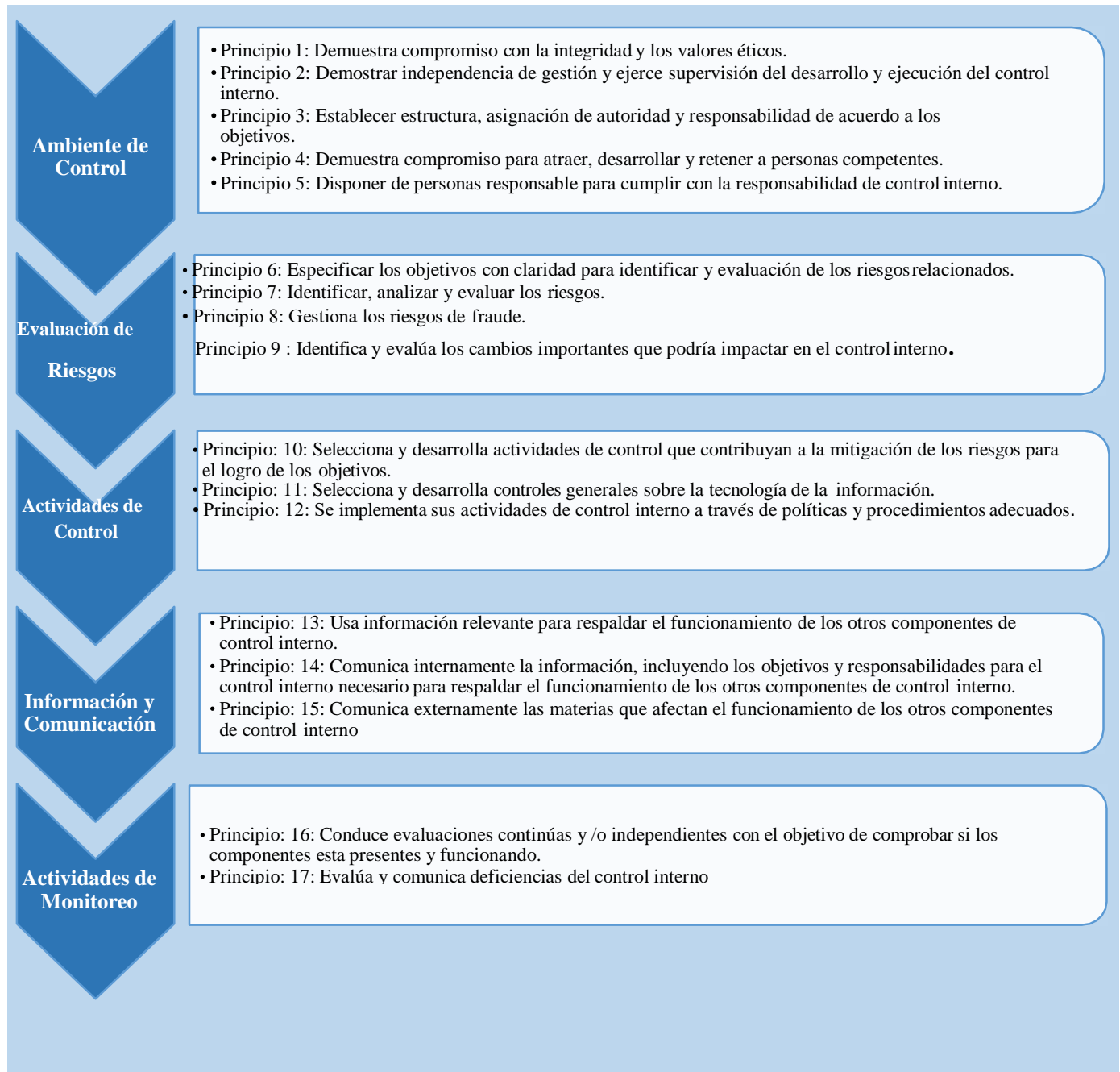
Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



5 COMPONENTES DE COSO 2013 Y SUS 17 PRINCIPIOS



Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Anexo No. 28

Cuadro de Deficiencias de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, efectuado con el gerente de la empresa

No.	Deficiencias	Causas	Efectos
1	Carencia de personal adecuado y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar.	La selección del personal que no cumple con el perfil idóneo para ocupar este cargo.	Incumplimiento de las funciones asignadas, haciendo deficientes el resultado en la recuperación de los créditos.
2	Falta de control en la evaluación crediticia al momento de otorgar el crédito al cliente.	La empresa no tiene acceso a entidades que le pueda brindar referencias comerciales del futuro cliente.	Nivel de riesgo a que se expone la empresa al otorgar el crédito
3	Incumplimiento de los plazos establecidos para la recuperación del crédito.	No se notifica al cliente en el plazo debido sobre el vencimiento de su deuda.	Recuperación del crédito fuera del plazo establecido.
4	Falta de supervisión en el área de cuentas por cobrar.	No se solicitan informes periódicos de deudas a clientes	Aumento en la morosidad de deudas pendientes de cobro.
5	El personal no tiene la capacidad para cumplir con las funciones asignadas respecto con las cuentas por cobrar.	No existe evaluación ni capacitación constante al personal.	Una administración deficiente de recursos de la empresa.
6	La empresa opera con procedimiento deficientes, no acorde para lograr los objetivos establecidos en el área de créditos y cobranzas.	Desconocimiento de políticas y práctica de recursos humanos.	El personal no aplica las políticas referentes a cuentas por cobrar con el cual se pueda obtener un resultado óptimo.
7	Falta de segregación de funciones del personal de la empresa.	Carencia de políticas y práctica de recursos humanos.	Incapacidad del personal para ejercer sus responsabilidades con éxito.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



8	La empresa no cuenta con un proceso periódico que revise y actualice los planes estratégicos.	Carencia de un mecanismo que anticipe, identifique y reaccione a los posibles cambios.	No se identifican e intercambian la información de manera oportuna ocasionando el incumplimiento de responsabilidades.
9	Desactualización del sistema y control de las cuentas por cobrar.	Falta de habilidad técnica, combinada con la demanda de un mejor servicio computarizado.	Clientes morosos, debido al incumplimiento de pagos e incumplimiento de las necesidades de la empresa.
10	Retrasos e inconformidad en el pago generado por el sistema actual.	Escasa capacitación técnica al personal, combinada con la demanda de un mejor servicio computarizado.	Mal manejo de los vencimiento de pagos.

Fuente: Elaboración propia



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Aneto No. 29

ANALISIS DEL FODA

Se presenta un análisis esquematizado en relación a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Empresa de Transportes y Servicios EXPRESS, en el área de cuentas por cobrar realizado en conjunto con el gerente de la empresa.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Permanencia en el mercado con más de 14 años de actividades ininterrumpidas.2. Crecimiento en los últimos años.3. Personal de administración y contabilidad con capacidad suficiente.4. Transportes y Servicios EXPRESS, tiene un nombre y posicionamiento reconocido en el mercado.5. Oferta del mejor servicio de transporte a sus clientes.	<ol style="list-style-type: none">1. Incursionar en nuevos mercados, debido a que existen amplias barreras que impiden ingresar a nuevos competidores en el campo de transportes.2. Trabajo colaborativo de todos los implicados para alcanzar un solo objetivo: la eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar.3. Crecimiento en nuevos mercados, aprovechando la flota.4. Utilizar sistemas de información, programación y logística de actividades.5. Mantener la satisfacción de los clientes.6. Competitividad en precios y plazos de entrega.7. Aplicación de tecnologías más eficaces.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Políticas de crédito y cobranzas deficientes.2. No se realizan investigaciones previas a los clientes antes de realizar las ventas de servicio al crédito.3. No se cuenta con una base de datos con información general de los clientes que negocian tradicionalmente con la empresa.4. Existe morosidad en la gestión de cobro.5. Alta rotación de personal subcontratado en el área cuentas por cobrar.	<ol style="list-style-type: none">1. Accidentes altamente peligrosos, robo agravado, siniestros, etc.2. Bloqueo de carreteras, con el consecuente perjuicio al transporte.3. Presencia del fenómeno del niño estacional.4. Aumento de los precios de combustible.5. Alta competencia en el área.6. Aumento de los precios en los insumos.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 30

EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS, ESPRESS
Detalle de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar 2018
Expresados en Córdobas

CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	NO VENCIDA	A 30 DIAS	DE 31 A 60 DIAS	DE 61 A 90 DIAS	DE 91 A 120 DIAS	DE 121 A MAS	TOTAL VENCIDOS	SALDO TOTAL	% VENCIDOS	% AL DIA
1200200	AMERICAN EXOTIC WOODS						12,543.00	12,543.00	12,543.00	100	0
1200201	CARUNA		8,254.00						8,254.00	0	100
1200202	AMTRA CARGO INTERNACIONAL		8,659.00						8,659.00	0	100
1200203	ATLANOR, .S.A		8,235.00			22,135.00		22,135.00	30,370.00	73	27
1200204	CASA CROSS	7,523.00							7,523.00	0	100
1200205	CENTRO VIDEO KIKO						18,524.00	18,524.00	18,524.00	100	0
1200206	CODASA	5,243.00			26,354.00			26,354.00	31,597.00	83	17
1200207	CREACIONES BEATRIZ	5,602.00				18,254.00		18,254.00	23,856.00	77	23
1200208	DISCASA	6,235.00							6,235.00	0	100
1200209	ADPESCA	5,364.00				11,523.00		11,523.00	16,887.00	68	32
1200210	EMPRESA MARICASA		4,525.00						4,525.00	0	100
1200211	OPERACIÓN SANTA LUCIA			35,213.00				35,213.00	35,213.00	100	0
1200212	PESQUERA SAN MIGUEL				23,012.00			23,012.00	23,012.00	100	0
1200213	IDSIM		7,524.00						7,524.00	0	100
1200214	IPADE		6,523.00						6,523.00	0	100
1200215	MOSQUITIA FISHING		4,587.00						4,587.00	0	100

Fuente: Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS, ESPRESS
Detalle de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar 2018
Expresados en Córdobas

CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	NO VENCIDA	A 30 DIAS	DE 31 A 60 DIAS	DE 61 A 90 DIAS	DE 91 A 120 DIAS	DE 121 A MAS	TOTAL VENCIDOS	SALDO TOTAL	% VENCIDOS	% AL DIA
12002016	SUPERMERCADO MONTER				25,213.00			25,213.00	25,213.00	100	0
12002017	CODHESA		10,235.00						10,235.00	0	100
12002018	ASDI						30,212.00	30,212.00	30,212.00	100	0
12002019	FUNICA	12,305.00							12,305.00	0	100
12002020	HOTEL MONTER	12,012.00					25,324.00	25,324.00	37,336.00	68	32
12002021	TASBAPRI						15,234.00	15,234.00	15,234.00	100	0
12002022	CABUPAYASCA				22,021.00			22,021.00	22,021.00	100	0
12002023	TRES PINOS	12,031.00							12,031.00	0	100
12002024	MANJARES Y DULCES	15,203.00							15,203.00	0	100
											100
TOTALES		81,518.00	58,542.00	35,213.00	96,600.00	51,912.00	101,837.00	285,562.00	425,622.00	67	33

Fuente: Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Anexo No. 31

EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS, ESPRESS
Detalle de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar 2017
Expresados en Córdoba

COÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	NO VENCIDA	A 30 DIAS	DE 31 A 60 DIAS	DE 61 A 90 DIAS	DE 91 A 120 DIAS	DE 121 A MAS	TOTAL VENCIDOS	SALDO TOTAL	% VENCIDOS	% AL DIA
1200200	AMERICAN EXOTIC WOODS						9,564.00	9,564.00	9,564.00	100	0
1200201	CARUNA		15,340.00						15,340.00	0	100
1200202	AMTRA CARGO INTERNACIONAL		11,248.00						11,248.00	0	100
1200203	ATLANOR, .S.A		9,154.00			3,325.00		3,325.00	12,479.00	27	73
1200204	CASA CROSS	19,245.00							19,245.00	0	100
1200205	CENTRO VIDEO KIKO						9,254.00	9,254.00	9,254.00	100	0
1200206	CODASA	16,345.00							16,345.00	0	100
1200207	CREACIONES BEATRIZ	9,254.00				9,524.00		9,524.00	18,778.00	51	49
1200208	DISCASA	8,245.00							8,245.00	0	100
1200209	ADPESCA	9,254.00				11,254.00		11,254.00	20,508.00	55	45
12002010	EMPRESA MARICASA		7,864.00						7,864.00	0	100
12002011	OPERACIÓN SANTA LUCIA			33,210.00				33,210.00	33,210.00	100	0
12002012	PESQUERA SAN MIGUEL				19,245.00			19,245.00	19,245.00	100	0
12002013	IDSIM		7,546.00						7,546.00	0	100
12002014	IPADE		7,254.00						7,254.00	0	100
12002015	MOSQUITIA FISHING		13,458.00						13,458.00	0	100

Fuente: Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS, ESPRESS
Detalle de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar 2017
Expresados en Córdobas

COÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	NO VENCIDA	A 30 DIAS	DE 31 A 60 DIAS	DE 61 A 90 DIAS	DE 91 A 120 DIAS	DE 121 A MAS	TOTAL VENCIDOS	SALDO TOTAL	% VENCIDOS	% AL DIA
12002016	SUPERMERCADO MONTER				13,546.00			13,546.00	13,546.00	100	0
12002017	CODHESA		10,635.00						10,635.00	0	100
12002018	ASDI						24,154.00	24,154.00	24,154.00	100	0
12002019	FUNICA	13,749.00							13,749.00	0	100
12002020	HOTEL MONTER	9,852.00					6,245.00	6,245.00	16,097.00	39	61
12002021	TASBAPRI						9,351.00	9,351.00	9,351.00	100	0
12002022	CABUPAYASCA				26,548.00			26,548.00	26,548.00	100	0
12002023	TRES PINOS	26,524.00							26,524.00	0	100
12002024	MANJARES Y DULCES	35,015.00							35,015.00	0	100
TOTALES		147,483.00	82,499.00	33,210.00	59,339.00	24,103.00	58,568.00	175,220.00	405,202.00	43	57

Fuente: Empresa de Transporte y Servicios, EXPRESS.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 32

EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS

Estado de Situación Financiera

Periodo al 31 de Diciembre 2017 y 2018

Expresado en Córdobas

ACTIVOS	2018	Porcentaje	2017	Porcentaje	Diferencia	(+/-)
ACTIVO CIRCULANTE						
Caja y Banco	635,212.00	50.22	700,854.00	55.66	-65,642.00	-5.45
Cuentas por cobrar terceros	425,622.00	33.65	405,202.00	32.18	20,420.00	1.46
Cuentas por cobrar diversos	37,512.00	2.97	25,536.00	2.03	11,976.00	0.94
Cuentas por cobrar otros servicios	3,256.00	0.26	2,381.00	0.19	875.00	0.07
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	1101,602.00	87.09	1133,973.00	90.06	-32,371.00	-2.98
ACTIVOS NO CORRIENTES						
Activo fijo	909,285.00	71.88	909,245.00	72.22	40.00	-0.33
Depreciación del activo fijo	-772,446.00	-61.06	-790,254.00	-62.76	17,808.00	1.70
Otros activos no corrientes	26,523.00	2.10	6,116.00	0.49	20,407.00	1.61
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	163,362.00	12.91	125,107.00	9.94	38,255.00	2.98
TOTAL ACTIVO	1264,964.00	100.00	1259,080.00	100.00	5,884.00	
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
Cuentas por pagar	202,940.00	16.04	220,456.00	17.51	-17,516.00	-1.47
Otras cuentas por pagar	72,672.00	5.74	68,255.00	5.42	4,417.00	0.32
Cuentas por pagar comercial- terceros	172,285.00	13.62	150,358.00	11.94	21,927.00	1.68
Cuentas por pag. acc, direc y func	27,541.00	2.18	26,300.00	2.09	1,241.00	0.09



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



TOTAL PASIVO CORRIENTE	475,438.00	37.59	465,569.00	36.96	10,069.00	0.62
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones Financieras	202,200.00	15.98	244,025.00	19.38	-41,825.00	-3.40
Capital	100,000.00	7.91	100,000.00	7.94		-0.04
Capital adicional positivo	79,652.00	6.30	79,652.00	6.33		-0.03
Resultados acumulados positivo	370,044.00	29.25	335,460.00	26.64	34,584.00	2.61
Utilidad del ejercicio	37,630.00	2.97	34,574.00	2.75	3,056.00	0.23
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	789,526.00	62.41	793,711.00	63.04	-4,185.00	-0.62
TOTAL PASIVO	1264,964.00	100.00	1259,080.00	100.00	5,884.00	0.00



Elaborado por
Contador

Probado por
Administrador

Autorizado por:
Gerente

Fuente: Proporcionado por le ETS, E



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Anexo No. 33

EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS

Estado de Resultados

Por los años terminados al 31 de diciembre del 2018 y 2017

Expresado en Córdobas

	2018	2017	Variación	% Variación
Ventas netas o ingresos por servicios	1698,524.00	1852,400.00	(153,876.00)	-9
Descuentos concedidos				
Ventas netas	1698,524.00	1852,400.00	(153,876.00)	-9
(-)Costo de ventas	1478,254.00	1624,589.00	(146,335.00)	-10
Utilidad en ventas	220,270.00	227,811.00	(7,541.00)	-3
Gastos de operaciones				
Gastos de venta	12,358.00	18,256.00	(5,898.00)	-48
Gastos de administración	117,254.00	115,235.00	2,019.00	2
Total gastos de operaciones	90,658.00	94,320.00	(3,662.00)	-4
Utilidad operativa	90,658.00	94,320.00	(3,662.00)	-4
(-) Gastos financieros	68,542.00	75,821.00	(7,279.00)	-11
(+) Ingresos financieros gravados	5,648.00	7,215.00	(1,567.00)	-28
(+) Otros ingresos	17,524.00	15,842.00	1,682.00	10
UAI	45,288.00	41,556.00	3,732.00	8
Utilidad antes de impuesto	45,288.00	41,556.00	86,844.00	192
Impuesto	7,658.00	6,982.00	676.00	9
Resultado del ejercicio	37,630.00	34,574.00	72,204.00	192

Elaborado
Contador

Aprobado
Administrador

Autorizado
Gerente

Fuente: Proporcionado por la ETS, E



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Anexo No. 34

Definición de términos

1. **Auditoría:** significa el examen y la verificación de registros, procesos, etc., con el objetivo de expresar una opinión sobre su fiabilidad.
2. **Antigüedad de cuentas por cobrar:** es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de los clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento
3. **Cliente:** es la persona que recibe el producto, o que es afectado por el producto o el proceso.
4. **Cobranza:** procedimientos que sigue una empresa para cobrar las cuentas vencidas.
5. **Cobro:** es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuera esta.
6. **Control:** es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad.
7. **Control interno:** métodos coordinados y medidas que adopta una organización para comprobar la exactitud y veracidad de la información y la salvaguarda del patrimonio.
8. **Cuenta:** es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos, la cuenta contable es la representación valorada en unidades monetarias, de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo.
- Eficacia:** capacidad de determinar los objetivos apropiados; hacer las cosas correctas.
10. **Eficiencia:** es el grado al que se utilizan los insumos en relación con un nivel dado de productos.
11. **Factura:** es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general se trata de una compra venta.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



12. Políticas administrativas: es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación.

13. Políticas de crédito: son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas.

14. Políticas de cobranza: son los procedimientos que la empresa sigue para cobrar sus cuentas a su vencimiento.

15. Transacción: es un acontecimiento comercial que se puede medir en unidades monetarias y está soportada en un documento, lo que le permite ser registrada en los libros contables, la importancia de su concepto radica en que estas son materia prima de contabilidad.

16. Venta al crédito: venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien. El plazo normal de pago depende del sector de actividad y de la relación de fuerza entre fabricantes y distribuidores. Los plazos más habituales son los de treinta, cuarenta y cinco, sesenta y noventa días.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Anexo No. 35

Modelo de Factura			
EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS			
Dirección: Rosita, RACCN			
		RUC.: 0012608940006W	
		FACTURA	
		No.: 0000000234	
FECHA: DIA/ MES/ AÑO/		NO. DE GUIA DE REMISION:	
SEÑOR (ES)		DIRECCION:	
CANT	DESCRIPCION	P. UNIT	IMPORTE
ELABORAR CHEQUE A NOMBRE DE "TRANSPORTE ABC"		10% Descuento	
		IVA	
		TOTAL	
TELEFONOS:M8105-5029 / 79925398 C 5864-5398/84991016			
HAMMER Impresiones S.A. RUC J0310000308047 AIMP 2/0109/04-2018 108 (2) No. 001/0600 0T 0213-0T DGI 4042/07 2018			

Fuente: Proporcionado por la ETS, E



Anexo No. 36

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Modelo Guía de Remisión

EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESS

Dirección: Rosita, RACCN

	RUC.: 0012608940006W
	GUIA DEREMISION- TRANSPORTISTA
	No.: 0000006378

FECHA DE EMISION:		FECHA DE INICIO:		
NOMBRE/RAZON SOCIAL DEL REMITENTE:		NOMBRE/RAZON SOCIAL DEL DESTINATARIO:		
RUC NO.:		RUC NO.:		
PUNTO DE PARTIDA		PUNTO DE LLEGADA:		
RUC NO.:		RUC NO.:		
UNIDAD DE TRANSPORTE Y CONDUCTOR				
MARCA :		PLACA :		LICENCIA:
NOMBRE DEL CONDUCTOR:				
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PESO



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



OBSERVACIONES:

RAZON SOCIAL DEL CONTRATANTE

PAGADO POR

RUC NO.

TELEFONOS: M8105-5029 / 79925398 C 5864-5398/84991016

HAMMER Impresiones S.A. RUC J0310000308047 AIMP 2/0109/04-2018 108 (2) No. 001/0600 OT 0213 -OT DGI 4042/07 2018

Fuente: Proporcionado por la ETS, E



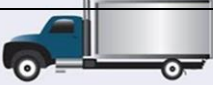
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-1018



Anexo No. 37

Formato de Solicitud de Crédito

EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS
SOLICITUD DE CREDITO

Formulario de Solicitud de Crédito	
	Fecha de solicitud: Día: Mes: Año:
	No. Crédito: Factura No. Edad: Sexo:
Información del Solicitante de Crédito Natural/Jurídica	
Nombres/Razón social:	No. de Cliente:
Dirección:	Profesión:
	Estado Civil:
	Teléfonos:
	No. Cedula
Municipio:	Departamento:
Información del Representante Legal del Solicitante caso Persona Jurídica	
Nombre y apellidos	
Dirección domiciliar:	No. Cedula
	No. Teléfono
	Correo electrónico
Nacionalidad:	Sexo: Edad:
Información del Conyugue caso Persona Natural	
Nombre y apellidos	
Dirección domiciliar:	No. Cedula
	No. Teléfono
	Correo electrónico



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR
BAJO EL ENFOQUE DEL MODELO COSO 2013
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS EXPRESS,
PERIODO 2017-2018



Lugar de trabajo:				
Nacionalidad:		Sexo:	Edad:	
Información del Crédito				
Valor solicitado:	(En número) (En letras)			
Plazo (meses)	1 mes:	2 meses:	3 meses:	Otro inferior:
Periodicidad de pago	Semanal:	Quincenal:	Mensual:	Diario:
Referencias Crediticias Actualizados				
Nombre/Razón social	Contacto	Teléfonos:	Correos	Servicios recibidos
CONDICIONES Y REQUISITOS GENERAL				
1.- Las condiciones de crédito esta sujetas a las políticas de la empresa y cualquier cambio será notificado a ustedes.				
2.- La modificación de la línea de crédito debe ser solicitado por el cliente y estará sujeto a aprobación del departamento de Cuentas por Cobrar, previo análisis.				
3.- El pago de la factura se realiza al vencimiento de la factura, considerando los días naturales autorizados a partir de la fecha de emisión.				
4.- El pago podrá ser realizado en caja general de la empresa o mediante transferencia a nuestras cuentas.				
REQUISITOS DE CREDITO				
1.- Llenar solicitud de crédito				
2.- Copia de cedula persona natural				
3.- Copia del No. Ruc. Persona Jurídica Razón social				
4.- Cartas de referencias crediticias con tres meses de vigencia				
5.- Solvencia fiscal				
Declaro que la información en esta solicitud concuerda con la realidad y asumimos plena responsabilidad por la veracidad de la misma. Autorizo irrevocable te a la Empresa de Transporte y Servicios EXPRESS, o a quien este designe, para que verifique procese, administre, archive, reporte, consulte, y transmita información comercial, y financiera que sobre los suscritos reciba recolecte o consulte a terceros.				
Nombre				
Nombre		Firma y Sello del Representante Legal		

Fuente: Proporcionado por la ETS, E